

УНИВЕРСИТЕТ «ТУРАН-АСТАНА»



УТВЕРЖДЕНА
на заседании Ученого совета
протокол № 3 от « 22 » 10 2025 г..

ПРОГРАММА КОМПЛЕКСНОГО ЭКЗАМЕНА

Образовательная программа 6В11102 «Ресторанный и гостиничный бизнес»

Астана, 2025

Программа разработана кафедрой «Дизайн, сервис и туризм» университета «Туран-Астана»

Программа обсуждена на заседании кафедры «ДСиТ»,
протокол № 2 от «03» октября 2025 г.

Заведующая кафедрой «ДСиТ»


_____ Кабашева Н.В.

1. Цель комплексных экзаменов

Настоящая программа комплексного экзамена по ОП 6В11102 «Ресторанный и гостиничный бизнес» основана на Государственном общеобязательном стандарте образования Республики Казахстан, утвержденный Приказом МОН РК от 31 октября 2018 г №604 (с изменениями и дополнениями протокол №1 от 28.09.2019 Академической политикой Университета «Туран-Астана», утвержденного приказом Ректора от 05 марта 2019 г. №128-УП.

Целью комплексных экзаменов является определение соответствия уровня подготовленности выпускников требованиям ГОСО. При этом проверяются как теоретические знания, так и практические навыки выпускника в соответствии ОП 6В11102 «Ресторанный и гостиничный бизнес»

2. Регламент проведения комплексного экзамена

Итоговая аттестация проводится в форме одного комплексного экзамена:

- Основы индустрии гостеприимства;
- Инфраструктура ресторанного и гостиничного бизнеса;
- Экономика сферы обслуживания и гостеприимства;
- Служба питания и напитков.

Итоговая аттестация проводится в соответствии с академическим календарем. К экзамену допускаются лица, завершившие полный курс обучения (освоено не менее 240 кредитов) и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

Прием комплексного экзамена осуществляет аттестационной комиссией (АК). Председатель АК и персональный состав комиссии утверждается Ректором университета «Туран-Астана».

Программа комплексного экзамена доводится до сведения студентов не позднее, чем за месяц до предполагаемой даты экзамена.

Обсуждение и окончательное оценивание ответов студента АК проводит на закрытом заседании, определяя итоговую оценку – в балльно-рейтинговом значении (таблица).

Результаты комплексного экзамена доводятся до студента сразу после закрытого заседания АК. Студент, получивший на комплексном экзамене оценку «неудовлетворительно» не имеет права пересдавать в текущем учебном году.

3. Критерии и показатели оценки знаний студентов

№	Оценка в буквенной системе	Цифровой эквивалент баллов	%-ное содержание	Оценка по традиционной системе	Показатели критериев оценивания
1	2	3	4	5	6

1	A	4,0	95-100	отлично	<ol style="list-style-type: none"> 1. Полностью, правильно с учётом современной теории излагает материал; 2. Показывает дополнительные знания; 3. Теоретические знания увязывает с практикой; 4. Свободно владеет терминологией; 5. Устанавливает причинно-следственные связи;
1	A	4,0	95-100	отлично	<ol style="list-style-type: none"> 6. Умеет делать прогноз; 7. Уверенно отвечает на дополнительные вопросы.
2	A-	3,67	90-94		<ol style="list-style-type: none"> 1. Правильно с учётом современной теории излагает материал; 2. Отвечает полностью, самостоятельно делает выводы и обобщения; 3. Хорошо знает терминологию; 4. Устанавливает причинно-следственные связи; 5. Полностью отвечает на дополнительные вопросы.
3	B+	3,33	85-89	хорошо	<ol style="list-style-type: none"> 1. Хорошо излагает материал; 2. Отвечает полностью, самостоятельно делает выводы и обобщения; 3. Владеет терминологией; 4. Владеет логикой; 5. Отвечает на дополнительные вопросы.
4	B	3,0	80-84		<ol style="list-style-type: none"> 1. Знает основной материал; 2. Обоснованно приводит примеры; 3. Делает обобщения и выводы; 4. Допускает неточности в терминологии, логике изложения; 5. Отвечает на дополнительные вопросы.
5	B-	2,67	75-79		<ol style="list-style-type: none"> 1. Знает основной материал, но отвечает сбивчиво без логики; 2. Допускает неточности при пользовании терминами; 3. При ответах на дополнительные вопросы допускает ошибки.
6	C+	2,33	70-74		<ol style="list-style-type: none"> 1. Имеет только основы теоретических знаний; 2. Не умеет делать выводов и обобщений; 3. Не пользуется терминологией; 4. Отвечает на дополнительные и уточняющие вопросы.
7	C	2,0	65-69		<ol style="list-style-type: none"> 1. Имеет неполные знания основного материала; 2. Не владеет логикой; 3. Ответ носит фрагментарный характер; 4. На дополнительные вопросы отвечает не полностью.

8	C-	1,67	60-64		<ol style="list-style-type: none"> 1. Имеет неполные знания основного материала; 2. Допускает неточности, не умеет делать выводы, обобщения; 3. Не владеет логикой; 4. Допускает ошибки при ответах на дополнительные вопросы.
9	D+	1,33	55-59	удовлетворительно	<ol style="list-style-type: none"> 1. Не знает значительной части материала; 2. Слабо ориентируется в материале; 3. Не владеет логикой ответа на вопрос; 4. Затрудняется отвечать на дополнительные вопросы.
10	D	1,0	50-54		<ol style="list-style-type: none"> 1. Знание и понимание основ теории с допущением существенных неточностей, некоторая поверхностность, снижающая понимание, но способность с помощью наводящих вопросов преподавателя приходиться к правильному суждению.
11	F	0	0-49	неудовлетворительно	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отрывочные знания, изложение их без понимания смысла; 2. Дополнительные вопросы членов комиссии только затрудняют мысль, формально заученные положения теории.

4. Содержание комплексных экзаменов

Тематика экзаменационных вопросов соответствует избранным разделам из учебных программ циклов (БД/ПД ОП 6В11102 «Ресторанный и гостиничный бизнес»)

БД - Основы индустрии гостеприимства, Инфраструктура ресторанного и гостиничного бизнеса

ПД –Индустрия питания, Основы предпринимательской деятельности в ресторанном и гостиничном бизнесе

5. Содержание разделов, выносимых на комплексный экзамен дисциплин

5.1 ОСНОВЫ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

5.1.1 Предмет, методы и задачи изучения дисциплины

Сущность индустрии гостеприимства. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности

5.1.2 Индустрия гостеприимства

Историческое развитие индустрии гостеприимства. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства

5.1.3 Организационные структуры гостиничного хозяйства

Структура гостиничного предприятия. Типы гостиниц и их классификация в Казахстане и за рубежом

5.1.4 Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса

Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Система франчайзинга
Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом

5.1.5 Специфика ресторанного производства

Основные этапы развития мировой индустрии питания. Классификация ресторанов. Типы ресторанов

5.1.6 Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане

Жанры сценического искусства в ресторане. Организация шоу-программ. Техническое обеспечение программ

5.1.7 Управление персоналом в гостиничном бизнесе

Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе. Система образования: школы индустрии гостеприимства. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала. Современный руководитель казахстанской организации. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Размер и система чаевых

5.1.8 Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов

Требования к оформлению и содержанию должностной инструкции. Квалификационная характеристика

5.1.9 Служебный этикет

Корпоративная культура. Психологическая культура сервиса

5.1.10 Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства

Индустрия гостеприимства как объект менеджмента. Внутренняя и внешняя среда в индустрии гостеприимства

5.1.11 Маркетинг в индустрии гостеприимства

Понятие «услуга». Особенности гостиничных услуг. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства. Сегментация рынка гостиничных услуг. Позиционирование гостиничного продукта. Стратегии маркетинга. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания. Пиар-деятельность в гостиничном бизнесе

1 Список литературы

1.1 Основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.

2. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.

3. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 386 с.

4. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 518 с.

5. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 242 с.

6. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с.

7. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.

1.2. Дополнительная литература:

1. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. — Москва : КноРус, 2019. — 165 с. <https://www.book.ru/book/931087>

2. Воронкова, Л.П. История туризма и гостеприимства : учебное пособие / Воронкова Л.П. — Москва : КноРус, 2020. — 347 с. <https://www.book.ru/book/932541>

3. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность : учебник / Велединский В.Г. — Москва : КноРус, 2019. — 191 с. <https://www.book.ru/book/930748>

4. Романюк, А.В. Проблемы и перспективы индустрии гостеприимства, туризма и спорта: сборник материалов/ Романюк А.В. — Москва : Русайнс, 2019. — 245 с. <https://www.book.ru/book/933868>

5.2 ИНФРАСТРУКТУРА РЕСТОРАННОГО И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

5.2.1 Критерии классификации инфраструктуры. Специфика продукта труда инфраструктурного комплекса РГБ

Особенности сферы услуг. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Факторы спроса на гостиничное размещение. Экономическая сущность и состав инфраструктуры РД и ГБ. Роль инфраструктуры в повышении конкурентоспособности предприятий гостиничного и ресторанного комплекса

5.2.2 Система жизнеобеспечения гостиниц и ресторанов

Система жизнеобеспечения в гостиницах мирового уровня . Состав инфраструктурного комплекса гостиницы. Место промышленного сервиса на рынке услуг. Факторы, влияющие на развитие промышленного сервиса в РК. Материально-техническая база обслуживания. Планировочное решение гостиниц, потоки и коммуникации

5.2.3 Оборудование службы приема и размещения

Особенности оборудования службы приема и размещения. Структура службы приема и размещения. Технические характеристики оборудования. Основные задачи. Консьерж-деск.

5.2.4 Автоматизированные системы управления в гостиницах

- Новые тенденции в совершенствовании инфраструктурного комплекса гостиниц и ресторанов. Международные стандарты классификации предприятий розничной торговли.

5.2.5 Оборудование Хозяйственной службы (Housekeeping)

Организация уборки гостиницы и ресторана. Техника, график уборки, новые технологии. Услуги и уборочные работы. Контроль качества уборки и содержания номеров. Должностные обязанности руководителя службы Housekeeping. Организация работы персонала. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.

5.2.6 Оборудование Службы общественного питания (Food and Beverage department)

Проектирование предприятий питания. Технологическое оборудование предприятий питания Классификация предприятий питания. Структура, функции службы питания. Обслуживание туристских групп. Обслуживание в залах ресторанов и номерах.

5.2.7 Мебель в номерных фондах гостиницы. Требования к мебели

Мебель в жилых и общественных помещениях. Экстерьер гостиниц и ресторанов как фактор привлекательности. Факторы влияющие на формирование торговых услуг Оборудование и дизайн гостиницы.

5.2.8 Требования к стандартам постельного белья в гостиничном бизнесе

Работа прачечной в гостинице и ресторане. Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство. Работа прачечной и химчистки

5.2.9 Оборудование торгового зала ресторана

Виды оборудования торгового зала ресторана Использование специальной мебели в торговом зале. Нормы для оснащения торгового зала оборудованием.

5.2.10 Оборудование барной стойки ресторана

Элементы барной стойки. Функциональные особенности барной стойки. Интерьерные решения стойки.

5.2.11 Профессиональная посуда

Виды профессиональной посуды. Столовые приборы. Столовая посуда. Правильная подборка посуды для формирования имиджа предприятия. Основные требования к посуде. Качественные характеристики посуды. Сервировка стола.

5.2.12 Столовое белье и аксессуары

Виды столового белья. Материалы, используемые для изготовления белья и аксессуаров. Назначение и значимость аксессуаров

5.2.13 Оборудование горячего и холодного цеха ресторана

Классификация и характеристика оборудования горячего цеха. Классификация и характеристика холодильного оборудования. Принцип работы холодильного оборудования Ознакомление с устройством, принципом действия холодильного оборудования и освоение правил безопасной эксплуатации: холодильные шкафы, сборно -разборные холодильные камеры, прилавки -витрины, льдогенератор. Инвентарные и передаточные устройства и сооружения в гостиницах и ресторанах

5.2.14 Мебель в ресторанных предприятиях. Требования к мебели

Виды мебели в ресторанных предприятиях. Характеристика мебели. Требования предъявляемые к мебели.

5.2.15 Техническая эстетика и дизайн в гостинично-ресторанном комплексе

Инновационные стили интерьера и экстерьерного решения в планировке гостиниц и ресторанов. Виды ресторанных и гостиничных интерьеров: японский, ретро, модерн, эко, минимализм, хай-тек.

1. Список литературы

11.1 Основная литература:

1. Ресторанное дело: учебное пособие. Чернова Е. В. , Баженова Т. С. , Котова Н. П. Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2021-250с
2. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник/Под ред. проф., д.э.н. Чудновского А.Д. –М.:ЮРКНИГА, 2015. – 448 с.
3. Гостиничный бизнес: учебник. Медлик С. , Инграм Х. Москва: Юнити, 2015
4. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций: учебник. Сухов Р. И. Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016-196с
5. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Сенин В.С. Управление индустрией туризма: Уч. пособие. – М.:КНОРУС, 2014. – 448 с.
6. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. и др. Индустрия туризма: ПЕРЕВОЗКИ: Учебное пособие. – СПб.: Издательский дом Герда, 2016. – 400 с.

11.2. Дополнительная литература:

1. Пирожник И.И. Международный туризм в мировом хозяйстве. Уч. пособие. Минск,
2. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. Учебное пособие.

5.3 ЭКОНОМИКА СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ГОСТЕПРИИМСТВА

5.3.1 Сфера обслуживания и гостеприимства в современной экономике: Аспекты терминологической определенности. Современное состояние сферы обслуживания и гостеприимства: зарубежный и казахстанский опыт

5.3.2 Организация производственно - хозяйственного цикла на предприятиях сферы обслуживания и гостеприимства. Услуги в современной экономике: сущность и классификации, особенности. Понятия «услуга». Особенности гостиничных услуг. Предприятие и предпринимательская деятельность в индустрии гостеприимства и сферы обслуживания. Организация производственно-хозяйственного цикла гостиничного предприятия и сферы обслуживания

5.3.3 Ценообразование в организациях сферы услуг и гостеприимства. Специфика цены услуги, виды цен на услуги, состав и структура цены, методы ценообразования. Роль цены в повышении конкурентоспособности предприятия. Ценовые стратегии: виды, выбор

5.3.4 Планирование хозяйственной деятельности предприятий гостеприимства и сферы обслуживания. Программа развития предприятия. Финансовое планирование на предприятии

5.3.5 Система показателей хозяйственной деятельности предприятий размещения и сферы обслуживания. Показатели деятельности гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на показатели работы гостиничного предприятия и сферы обслуживания. Система показателей хозяйственной деятельности предприятий сферы обслуживания.. Структура и содержание технологической документации

5.3.6 Финансовые результаты предприятий гостеприимства и сферы обслуживания. Сущность и факторы финансового состояния предприятия. Анализ финансовой устойчивости и оценка ее уровня. Показатели кредитоспособности предприятия. Сущность и значение повышения доходов предприятия в современных условиях. Система показателей доходов и рентабельность предприятия.

5.3.7 Обеспечение конкурентоспособности предприятий гостеприимства и сферы обслуживания. Оценка конкурентоспособности продукции и деятельности предприятия. Потенциал предприятия и его реальные возможности. Характеристики гостиничного продукта, влияющие на выбор покупателя. Роль цены в повышении конкурентоспособности предприятия. Ценовые стратегии: виды, выбор

5.3.8 Особенности развития инновации в экономики сферы обслуживания и гостеприимства. Сущность инноваций и инновационного процесса. Инновации в сфере услуг и сервисной деятельности.

5.3.9 Ресурсы и источники инвестиций в сфере обслуживания и гостеприимства. Методы государственного регулирования: экономическое стимулирование в системе гостеприимства и сферы обслуживания. Регулирование, формирование и функционирование рынка гостеприимства и питания. Государственно-правовое регулирование туристской деятельности в Республике Казахстан. Инвестиционное проектирование гостиничных объектов и сферы обслуживания. Критерии и методы оценки эффективности инвестиционных проектов.

5.3.10 Проблемы и перспективы развития экономики сферы обслуживания и гостеприимства РК. Современные вопросы экономики сферы гостеприимства и сферы обслуживания

Список основной литературы

1. Аतिकеева С.Н., Муканова Б.Ш., Сальменова С.К., Каражанова М.Х. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие. –Нур-Султан: Университет «Туран-Астана», 2021. - 149 с.
2. Экономика предприятия гостеприимства: учебное пособие /Джолдасбаева Г.К., Сулейманова Г.Г., Момынкулова С.М. - Алматы: «НурлыАлем», 2018. 312 с.
3. Ердаuletов, С.Р. Туризм Казахстана: учебное пособие / С.Р. Ердаuletов.- Алматы: Бастау, 2015.- 520с.
4. Основы организации туристического кластера: учебное пособие / Г.Д.Айтбаева, Г.М.Тусупбекова, Н.А.Калганбаев, А.Б.Заманбекова.- Алматы, 2017.- 280 с.
5. Скобкин, С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник для академического бакалавриата / С.С. Скобкин.- 2-е изд., испр. и доп.- М.: Юрайт, 2017.- 218 с.- (Бакалавр. Академический курс).
6. Усенбаева, Г.Ж. Международный туризм организация и управление: учебное пособие / Г.Ж. Усенбаева, А.Б. Бельгибаев; Каз. ун-т междунар. отношений и мировых языков им. Абылайхана.- Алматы: Интер Пресс К, 2012.- МОН РК.- 300 с

7. Малых, Н.И. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2020. - 320 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1064623>
8. Грибов, В.Д. Экономика предприятия. Практикум [Электронный ресурс]: учебник / В.Д. Грибов, В.П. Грузинов. - М.: КУРС: ИНФРА-М, 2018. - 448 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/930124>
9. Краснова, Л.Н. Экономика предприятий [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Н. Краснова, М.Ю. Гинзбург, Р.Р. Садыкова. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 374 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003322>
10. Богданов Е.И. Экономика отрасли туризм: Учебник / Е.И. Богданов, Е.С. Богомолова, В.П. Орловская; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 318 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004712-6, 500 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=362895>

11.2 Дополнительная литература:

1. Об утверждении Концепции развития туристской отрасли Республики Казахстан на 2023 – 2029 годы. Постановление Правительства Республики Казахстан от 28 марта 2023 года № 262. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P2300000262#z287>
- а. Савицкая, Г.В. Экономический анализ [Электронный ресурс]: учебник / Г.В. Савицкая. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 587 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1008037>
2. Шумак, О. А. Финансы предприятия: учет и анализ [Электронный ресурс]: учебное пособие / Шумак О.А. - М.: РИОР, ИНФРА-М, 2019. - 191 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1007393>
3. Тютюкина, Е. Б. Финансы организаций (предприятий) [Электронный ресурс]: учебник / Е. Б. Тютюкина. - Москва: Дашков и К, 2018. - 544 с
4. Шимова О.С. Основы устойчивого туризма: Учебное пособие / О.С. Шимова. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2013. - 190 с.: ил.; 60x88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-005291-5, 300 экз. <http://znanium.com/bookread2.php?book=406118>
5. Экономика предприятия [Электронный ресурс]: учебник / В.Я. Горфинкель [и др.]. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 663 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71241.html>
6. Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>
7. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. <http://znanium.com/bookread2.php?book=320585>

5.4 СЛУЖБА ПИТАНИЯ И НАПИТКОВ

5.4.1 Введение в службу питания и напитков. Роль и значение службы питания и напитков в индустрии гостеприимства. Основные типы предприятий общественного питания. Введение в дисциплину. Понятие и структура службы питания и напитков. Значение F&B службы в индустрии гостеприимства. Основные типы предприятий общественного питания.

5.4.2 Методы научных исследований в дисциплине. Введение в научные исследования в сфере питания и напитков. Классификация методов научных исследований. Эмпирические методы исследования. Теоретические методы исследования. Методы сбора и анализа данных в службе F&B. Международный опыт исследований в сфере питания и напитков. Практическое значение научных методов в индустрии гостеприимства

5.4.3 Профессиональные компетенции персонала службы питания. Основы обслуживания гостей: встреча, размещение, предоставление меню. Техники коммуникации и взаимодействия с клиентами. Организация сервировки столов и прием заказов. Профессиональные компетенции персонала службы питания. Основы обслуживания гостей: встреча, размещение, предоставление меню. Техники коммуникации и взаимодействия с клиентами. Организация сервировки столов. Прием заказов и взаимодействие с кухней. Практическое значение стандартов обслуживания для индустрии гостеприимства.

5.4.4 Сомелье и их роль в обслуживании. Этика и техника обслуживания гостей. Введение в профессию сомелье. Функции и обязанности сомелье в ресторане. Роль сомелье в системе обслуживания гостей. Этика обслуживания и профессиональные стандарты. Техника подачи и рекомендации вина. Взаимодействие сомелье с персоналом и гостями

5.4.5 Меню. Разработка меню: выбор блюд, составление цен, оформление. Понятие меню и его функции. Этапы разработки меню. Факторы, влияющие на формирование меню. Принципы ценообразования. Требования к оформлению меню. Практическое значение меню для F&B-службы

5.4.6 Напитки в индустрии питания: классификация и подача. Введение: роль напитков в индустрии питания. Классификация напитков: безалкогольные, алкогольные. Основные правила подачи напитков. Этикет и культура обслуживания. Современные тенденции в индустрии напитков.

1. 5.4.7 Организация кухни и координация работы кухонного персонала. Введение в организацию кухни. Структура и распределение обязанностей кухонного персонала. Роль шеф-повара и координаторов кухни. Оптимизация процессов приготовления и обслуживания. Современные технологии и инструменты повышения качества.

5.4.8 Управление снабжением и запасами продуктов
Задачи и функции снабжения. Классификация запасов. Методы контроля и управления запасами. Организация складского учета.

5.4.9 Сервис высокого уровня и обратная связь. Принципы создания положительного опыта клиента. Развитие навыков предоставления исключительного сервиса.

Понятие сервиса высокого уровня. Принципы создания положительного клиентского опыта. Роль обратной связи в системе обслуживания. Развитие навыков предоставления исключительного сервиса. Итог и практическое значение темы

5.4.10 Санитарные нормы и безопасность питания. Основные принципы безопасности питания и гигиенические стандарты. Правила хранения, приготовления и подачи пищевых продуктов. Роль санитарных инспекций и сертификаций.

Значение санитарных норм в индустрии питания. Основные принципы безопасности питания. Гигиенические стандарты и правила хранения, приготовления и подачи пищи. Система НАССР и международные требования. Роль санитарных инспекций и сертификаций. Итоги и практическое значение.

5.4.11 Управление персоналом в службе питания. Рекрутинг, обучение и мотивация персонала. Разработка графиков работы и контроль за выполнением обязанностей. Развитие командной работы и лидерских навыков.

Введение: значимость персонала в F&B-службе. Рекрутинг: отбор и найм сотрудников. Обучение и адаптация персонала. Мотивация сотрудников в сфере питания. Разработка графиков работы и контроль выполнения обязанностей. Командная работа и лидерские навыки.

5.4.12 Особенности обслуживания различных категорий туристов. Контроль качества обслуживания и работа с жалобами. Введение: роль сервиса в индустрии гостеприимства. Особенности обслуживания различных категорий туристов. Контроль качества обслуживания. Работа с жалобами. Итог: сервис как стратегический ресурс конкурентоспособности

5.4.13 Психология гостеприимства: создание комфорта и лояльности гостей. Эмоциональный интеллект и роль персонала. Методы установления доверия и эффективной коммуникации. Формирование позитивного опыта и лояльности гостей

5.4.14 Тенденции в индустрии питания и напитков. Инновации и новые подходы в организации службы питания. Введение: глобальные изменения в сфере питания и напитков. Инновации в меню и гастрономии. Технологические решения в ресторанном бизнесе. Устойчивое развитие и экологичность. Новые форматы обслуживания и гостевой опыт. Перспективы развития отрасли

5.4.15 Устойчивость и влияние трендов на выбор продуктов и методы обслуживания. Основные направления. Методы обслуживания с учётом устойчивости. Социальная и маркетинговая значимость устойчивости. Перспективы и будущее

6 Рекомендуемая литература

6.1 Основная литература

1. Васюкова А.Т., Любецкая Т.Р., Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник, 2020 – С.416
2. Васина С. М., Смотрина К. В. Технологии услуг питания: Учебники и учебные пособия для ВУЗов - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017 – С.74
3. Артёмова Е. Н. Организация питания на различных видах транспорта, 2017 – С.145
4. Башин Ю.Б., Телепченкова Н.В. Кейтеринг: учебное пособие 2019 – С.126 -
5. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие.-2019 – С.432

6. Методика преподавания специальных дисциплин: учебное пособие / Е.Н. Ларина. – Воронеж: ВГПУ, 2014. - 111 с

7. Scarpato, R. & Daniele, R. New global cuisine: Tourism, authenticity and sense of place in postmodern gastronomy. In Hall, M., Sharples, L., Mitchell, R., Macionis, N. & Cambourne, B., (Eds.), Food tourism around the world: development, management and markets: 296-313. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2023.

8. **Adilsheeva A. K., Ospanova A. K.** *Technology of Restaurant and Hotel Service* (учебно-методическое пособие), Алматы: Turan University, 2020

9. **Ribeiro, M. A. S., & Santos, J. P. (Eds.).** (2020). *Gastronomy and tourism: From food to destination*. Routledge.-P.300

6.2 Дополнительная литература

1. Информационные технологии в профессиональной деятельности, 2019 – С.111

2. Кащенко В.Ф., Кащенко Р.В. Оборудование предприятий общественного питания: Учебное пособие: Инфра-М, 2018 – С.412

3. Мрыхина Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : Учебник: ФОРУМ, 2020 – С.417

4. Поискковая платформа реферативных баз данных публикаций в научных журналах и патентов Web of Sciense

5. Романова Н.К. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, 2016 – С.96

6. Габа Н.Д., Жаркова Т.В. Контроль качества продукции и услуг общественного питания.- М.: Издательский центр «Академия», 2017г.