

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Колледж
(на правах факультета непрерывного профессионального образования)



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы
обучающихся по дисциплине

ОП.05 ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО И РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Специальность
43.02.10 Туризм

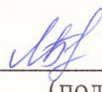
Квалификация выпускника - специалист по туризму

Форма обучения - очная

Санкт-Петербург
2021

Автор

преподаватель



(подпись)

Иванова М.Б.

Рассмотрена на заседании педагогического совета колледжа (на правах факультета непрерывного профессионального образования) от 20 апреля 2021 г., протокол № 4.

Председатель

педагогического совета



(подпись)

Челей Т.М.

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии по специальности 43.02.10 Туризм от 19 апреля 2021 г., протокол № 9

Председатель УМК



(подпись)

Ямковая И.Н.

СОГЛАСОВАНО

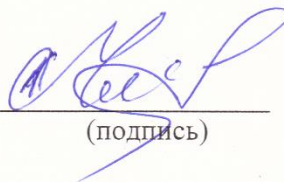
Зав. библиотекой



(подпись)

Борош Н.А.

Начальник отдела
информационных
технологий



(подпись)

Чижиков А.С.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка.....	3
2. Тематический план внеаудиторной самостоятельной работы.....	5
3. Основные виды внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся	10
4. Задания к выполнению внеаудиторных самостоятельных работ	14
5. Образец выполнения задания	15
6. Критерии оценки.....	17
7. Список рекомендуемой литературы	17

1. Пояснительная записка

Методические указания разработаны для проведения внеаудиторной самостоятельной работы по учебной дисциплине ОП.05 Организация гостиничного и ресторанного бизнеса по специальности 43.02.10 Туризм в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 № 474.

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать контролировать деятельность подчинённых.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

Целью самостоятельной работы обучающихся по дисциплине Организация гостиничного и ресторанного бизнеса является:

– раскрыть особенности становления и развития гостиничного и ресторанного дела в структуре развития туризма;

– формирование у студентов целостной системы знаний об исторических этапах развития туризма;

– показать основы функционирования гостиничного и ресторанного предприятия в современных условиях сферы услуг.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

– анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;

– применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;

– применять инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей;

– оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов;

– применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности;

– обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения.

знать:

– исторические этапы становления рынка услуг и развития методологии сервисной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе;

– методы анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителей и делать соответствующие выводы;

– нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;

– инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей.

– основные правила и нормы обслуживания в ресторанном комплексе;

– типы и классы ресторанов;

– предметы сервировки, виды и правила сервировки стола;

– специальные формы обслуживания в ресторанах.

2. Тематический план внеаудиторной самостоятельной работы

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
Раздел 1. Технология и организация гостиничных услуг			
Тема 1. Введение в дисциплину организация гостиничного и	Творческое индивидуальное задание	Примерные варианты заданий: 1. составить перечень законов, гостей и постановлений, относящихся к гостиничному	8

ресторанного бизнеса Предмет, задачи и цели изучения.		хозяйству (составить тест или кроссворд по закону (по выбору студента))	
Тема 2. Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства. Тенденции развития в России и за рубежом	Работа с учебной и специальной литературой, творческое индивидуальное задание	Примерные варианты заданий: 1. Составить список выдающихся организаторов гостиничного бизнеса. 2. Подготовить доклад о международной гостиничной цепи (по выбору студента) 3. Составить список международных гостиничных цепей, расположенных в Санкт-Петербурге.	8
Тема 3. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности	Работа с учебной и специальной литературой, творческое индивидуальное задание	Примерные варианты заданий: 1. Охарактеризуйте основные типы индивидуальных средств размещения (квартиры, виллы, коттеджи и др. – по выбору студента), развивающиеся в вашем районе. Составьте таблицу по следующим критериям: а) Тип; б) Количество; в) Ценовая политика; г) Условия проживания.	8
Тема 4. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.	Работа с учебной и специальной литературой, творческое индивидуальное задание	Примерные варианты заданий: 1. Рассмотреть международные гостиничные цепи, выделить отличительные особенности, оформить в виде таблицы.	6
Тема 5. Современные	Работа с учебной и	Примерные варианты заданий:	6

<p>формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы</p>	<p>специальной литературой, творческое индивидуальное задание</p>	<p>1.Составить перечень гостиниц в Санкт-Петербурге, управляемых через договор франчайзинга, управление по контракту.</p>															
<p>Тема 6. Дизайн и проектирование гостиничных объектов</p>	<p>Работа с учебной и специальной литературой</p>	<p>Примерные варианты заданий: 1.Дайте характеристику стилям дизайна и приведите примеры стилей, используемые в отелях Санкт-Петербурга.</p>	<p>6</p>														
<p>Тема 7. Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования</p>	<p>Работа с конспектом лекций, творческое индивидуальное задание</p>	<p>Самостоятельная работа: 1.Работа с конспектом лекций: 1. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. 2. Порядок регистрации и размещения гостей. 3. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. 4. Порядок регистрации иностранных гостей. 5. Правила расчета оплаты за проживание. 2.В общении между собой и в деловой документации профессионалы сферы гостеприимства применяют различные специфические обозначения подразделений и их сокращения, в том числе на английском языке. Заполните таблицу.</p> <table border="1" data-bbox="694 1742 1268 2033"> <thead> <tr> <th data-bbox="694 1742 1045 1814">Международные сокращения</th> <th data-bbox="1045 1742 1268 1814">Расшифровка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="694 1814 1045 1848">BB</td> <td data-bbox="1045 1814 1268 1848"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="694 1848 1045 1881">HB</td> <td data-bbox="1045 1848 1268 1881"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="694 1881 1045 1915">FB</td> <td data-bbox="1045 1881 1268 1915"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="694 1915 1045 1948">ALL INCL</td> <td data-bbox="1045 1915 1268 1948"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="694 1948 1045 1982">DBL</td> <td data-bbox="1045 1948 1268 1982"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="694 1982 1045 2033">TRPL</td> <td data-bbox="1045 1982 1268 2033"></td> </tr> </tbody> </table>	Международные сокращения	Расшифровка	BB		HB		FB		ALL INCL		DBL		TRPL		<p>6</p>
Международные сокращения	Расшифровка																
BB																	
HB																	
FB																	
ALL INCL																	
DBL																	
TRPL																	

		SYIT EXTRA BED INF CHL ADT BELLMAN Doorman Porter Walk-in guest Guest relation manager Maids Housekeeping department Reservation department Front office Front desk Reception Food & Beverage Controllor Long book Lobby Lobby bar Backet folio Room service Pool bar		
Тема 8. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах	Работа с учебной и специальной литературой, творческое индивидуальное задание	Примерные варианты заданий: 1. Составить список гостиниц, имеющих номерной фонд для гостей, имеющих ограничения по здоровью. 2. Перечислить требования к номерному фонду (к содержанию и оснащению номера) для гостей, имеющих ограничения по здоровью. 3. Подготовить доклады на тему «Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания, пиар-деятельность в гостиничном бизнесе»	6	
Раздел 2 Тенденции ресторанного бизнеса в современных условиях				

<p>Тема 1 Ресторанный бизнес: история, современное состояние и перспективы его развития.</p>	<p>Творческое индивидуальное задание</p>	<p>Примерные варианты заданий:</p> <p>1. Особенности питания жителей зарубежных стран (страна по выбору студента) с оформлением в виде презентации.</p>	<p>6</p>				
<p>Тема 2 Классификация ресторанов.</p>	<p>Работа с учебной и специальной литературой, творческое индивидуальное задание</p>	<p>Примерные варианты заданий:</p> <p>1. Составить список самых необычных ресторанов города Санкт-Петербурга, оформить в виде таблицы</p> <table border="1" data-bbox="694 757 1265 864"> <thead> <tr> <th data-bbox="694 757 970 864">Название ресторана</th> <th data-bbox="970 757 1265 864">Описание ресторана</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>2. Составить таблицу ресторанов по следующим характеристикам:</p> <p>а) Полно сервисные рестораны. б) Специализированные рестораны. в) Рестораны быстрого обслуживания. г) Рестораны национальной кухни. д) Семейные рестораны. е) Тематические рестораны.</p>	Название ресторана	Описание ресторана			<p>7</p>
Название ресторана	Описание ресторана						
<p>Тема 3 Организационная структура ресторана</p>	<p>Подготовка и защита доклада по темам</p>	<p>Примерные варианты заданий:</p> <p>Подготовить доклад по тематике</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. 2. Управление конфликтами в ресторане. 3. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Этическая культура ресторанного сервиса. 4. Профессиональная этика работника ресторана. Кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения 	<p>8</p>				
<p>Тема 4 Организация</p>	<p>Работа с конспектом</p>	<p>Примерные варианты заданий:</p>	<p>6</p>				

обслуживания в предприятиях питания	лекции, с учебной и специальной литературой (в том числе интернет источники):	Работа с конспектом лекции, с учебной и специальной литературой (в том числе интернет источники): 1. Подготовка ресторана к приему посетителей. 2. Основные правила сервировки. Встреча гостей. 3. Последовательность подачи блюд и напитков. 4. Расчет с гостями.	
Тема 5 Особенности управления в ресторанном бизнесе	Подготовка и защита доклада по темам	Примерные варианты заданий: Подготовить доклады: 1. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. 2. Атмосфера и дизайн ресторана. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля. 3. Организация рекламы и публичных рилейшнз в ресторанном сервисе. Продвижение ресторанных услуг. 4. Презентация ресторана. 5. Дизайн и техническая эстетика в ресторане. 6. Свет и цвет в интерьере. 7. Музыка как элемент формирования фирменного стиля. Шоу-программы.	8
ВСЕГО			89

3. Основные виды внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся

1. Подготовка информационного сообщения. доклада, реферата, эссе
2. Составление опорного конспекта.
3. Составление кроссвордов по теме и ответов к ним.
4. Создание материалов - презентаций.

1. Подготовка информационного сообщения /доклада - это вид ВСР по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объемом информации, но и ее характером - сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Регламент времени на озвучивание сообщения - до 5 мин.

Затраты времени на подготовку сообщения зависят от трудности сбора информации, сложности материала по теме, индивидуальных особенностей обучающегося и определяются преподавателем. Дополнительные задания такого рода могут планироваться заранее и вноситься в карту самостоятельной работы в начале изучения дисциплины.

Роль преподавателя:

- определить тему и цель сообщения;
- определить место и сроки подготовки сообщения;
- оказать консультативную помощь при формировании структуры сообщения;
- рекомендовать базовую и дополнительную литературу по теме сообщения;
- оценить сообщение в контексте занятия.

Роль обучающегося:

- собрать и изучить литературу по теме;
- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформить текст письменно;
- сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- наличие элементов наглядности.

2. Написание реферата - это более объемный, чем сообщение, вид ВСР обучающегося, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Реферативные материалы должны представлять письменную модель первичного документа - научной работы, монографии, статьи.

Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определенную тему на семинарах, конференциях.

Регламент озвучивания реферата - 7-10 мин.

Затраты времени на подготовку материала зависят от трудности сбора информации, сложности материала по теме, индивидуальных особенностей обучающегося и определяются преподавателем.

Роль преподавателя: идентична роли при подготовке обучающимся информационного сообщения, но имеет особенности, касающиеся:

- выбора источников (разная степень сложности усвоения научных работ, статей);
- составления плана реферата (порядок изложения материала);
- формулирования основных выводов (соответствие цели);
- оформления работы (соответствие требованиям к оформлению).

Роль обучающегося: идентична при подготовке информационного сообщения, но имеет особенности, касающиеся:

- выбора литературы (основной и дополнительной);
- изучения информации (уяснение логики материала источника, выбор основного

материала, краткое изложение, формулирование выводов);

- оформления реферата согласно установленной форме,

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата требованиям.

3. Составление опорного конспекта - представляет собой вид ВСР обучающегося по созданию краткой информационной структуры, обобщающей и отражающей суть материала лекции, темы учебника. Опорный конспект призван выделить главные объекты изучения, дать им краткую характеристику, используя символы, отразить связь с другими элементами. Основная цель опорного конспекта - облегчить запоминание. В его составлении используются различные базовые понятия, термины, знаки (символы) - опорные сигналы. Опорный конспект - это наилучшая форма подготовки к ответу и в процессе ответа. Составление опорного конспекта к темам особенно эффективно у обучающихся, которые столкнулись с большим объемом информации при подготовке к занятиям и, не обладая навыками выделять главное, испытывают трудности при ее запоминании. Опорный конспект может быть представлен системой взаимосвязанных геометрических фигур, содержащих блоки концентрированной информации в виде ступенек логической лестницы; рисунка с дополнительными элементами и др. Задание составить опорный конспект по теме может быть как обязательным, так и дополнительным.

Опорные конспекты могут быть проверены в процессе опроса по качеству ответа обучающегося, его составившего, или эффективностью его использования при ответе другими обучающимися, либо в рамках семинарских занятий может быть проведен микроконкурс конспектов по

принципу: какой из них более краткий по форме, емкий и универсальный по содержанию.

Затраты времени при составлении опорного конспекта зависят от сложности материала по теме, индивидуальных особенностей обучающегося и определяются преподавателем.

Роль преподавателя:

- помочь в выборе главных и дополнительных элементов темы;
- консультировать при затруднениях;
- периодически предоставлять возможность апробирования эффективности конспекта в рамках занятия.

Роль обучающегося:

- изучить материалы темы, выбрать главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- представить характеристику элементов в краткой форме;
- выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы;
- оформить работу и предоставить в установленный срок.

Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;
- наличие логической связи изложенной информации;
- соответствие оформления требованиям;
- аккуратность и грамотность изложения;
- работа сдана в срок.

4. Составление кроссвордов по теме и ответов к ним - это разновидность отображения информации в графическом виде и вид контроля знаний по ней. Работа по составлению кроссворда требует от обучающегося владения материалом, умения концентрировать свои мысли и гибкость ума. Разгадывание кроссвордов чаще применяется в аудиторных самостоятельных работах как метод самоконтроля и взаимоконтроля знаний.

Составление кроссвордов рассматривается как вид ВСП и требует от обучающихся не только тех же качеств, что необходимы при разгадывании кроссвордов, но и умения систематизировать информацию. Кроссворды могут быть различны по форме и объему слов.

Затраты времени на составление кроссвордов зависят от объема информации, ее сложности и определяются преподавателем.

Роль преподавателя:

- конкретизировать задание, уточнить цель;
- проверить исполнение и оценить в контексте занятия.

Роль обучающегося:

- изучить информацию по теме;
- создать графическую структуру, вопросы и ответы к ним;
- представить на контроль в установленный срок.

Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- грамотная формулировка вопросов;
- кроссворд выполнен без ошибок;
- работа представлена на контроль в срок.

5. Создание материалов-презентаций - это вид самостоятельной работы обучающихся по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint. Этот вид работы требует координации навыков обучающегося по сбору, систематизации, переработке информации, оформления ее в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде. То есть создание материалов-презентаций расширяет методы и средства обработки и представления учебной информации, формирует у обучающихся навыки работы на компьютере.

Материалы-презентации готовятся обучающимся в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint. В качестве материалов-презентаций могут быть представлены результаты любого вида ВСП, по формату соответствующие режиму презентаций.

Затраты времени на создание презентаций зависят от степени трудности материала по теме, его объема, уровня сложности создания презентации, индивидуальных особенностей обучающегося и определяются преподавателем.

Роль преподавателя:

- помочь в выборе главных и дополнительных элементов темы;
- консультировать при затруднениях.

Роль обучающегося:

- изучить материалы темы, выделяя главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- представить характеристику элементов в краткой форме;
- выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы;
- оформить работу и предоставить к установленному сроку.

Критерии оценки:

- в соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;
- наличие логической связи изложенной информации;
- эстетичность оформления, его соответствие требованиям;
- работа представлена в срок.

4 Задания к выполнению внеаудиторных самостоятельных работ

Самостоятельные работы выполняются индивидуально в свободное от занятий время.

Обучающийся обязан:

- перед выполнением самостоятельной работы, повторить теоретический материал, пройденный на аудиторных занятиях;

- выполнить работу согласно заданию;
- по каждой самостоятельной работе представить преподавателю отчет
- ответить на поставленные вопросы.

Если по ходу выполнения самостоятельной работы у обучающихся возникают вопросы и затруднения, он может консультироваться у преподавателя. Каждая работа оценивается по пятибалльной системе. Критерии оценки приведены в методических указаниях по каждому виду самостоятельной работы.

Вся внеаудиторная самостоятельная работа построена на работе с учебной литературой, подготовке к устному опросу материалов по пройденной теме и самостоятельному конспектированию учебного материала.

Цель работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать справочную и учебную литературу;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации

Формирование компетенций: ОК 1 - 9; ПК 1.3. ПК 1.7. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.

5 Образец выполнения задания

Задание по теме 3 Организационная структура ресторана. Раздела 2.

Задание – написание доклада на тему:

- Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Управление конфликтами в ресторане.
- Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Этическая культура ресторанного сервиса.
- Профессиональная этика работника ресторана

Требования к оформлению доклада:

Доклад - сообщение, вид ВСР обучающегося, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Материалы должны представлять письменную модель первичного документа - научной работы, монографии, статьи.

Регламент озвучивания реферата - 7-10 мин.

Общие требования к оформлению докладов

Текст реферата должен быть оформлен в соответствии с требованиями ГОСТ, основные положения которого здесь и воспроизводятся.

Общий объём работы – 10-30 страниц печатного текста (с учётом титульного листа, содержания и списка литературы) на бумаге формата А4, на одной стороне листа. **Доклад должен содержать:** введение, основную часть (разделы, части), выводы (заключительная часть), приложения, пронумерованный список использованной литературы (не менее 5-ти источников).

Формат. Доклад должен быть выполнен на одной стороне листа бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный - полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста — «Times New Roman». Кегль (размер) 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): левое — 30 мм, верхнее, и нижнее, правое — 20 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа, который не обозначается цифрой. Расстояние между названием главы (подраздела) и текстом должно быть равно 2,5 интервалам, интервал между строками самого текста — 1,5. **Размер шрифта для названия главы — 16 (полужирный)**, подзаголовок — 14 (полужирный). Точка в конце заголовка, располагаемого посередине листа, не ставится. Заголовки не подчёркиваются. Абзацы начинаются с новой строки и печатаются с отступом в 1,25 сантиметра. Оглавление (содержание) должно быть помещено в начале работы.

Образец титульного листа

Министерство сельского хозяйства РФ федеральное государственное бюджетное образовательное учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный аграрный университет» (ФГБОУ ВО СПбГАУ)
Колледж на правах факультета (непрерывного профессионального образования)
Реферат по дисциплине Организация гостиничного и ресторанного бизнеса на тему: «Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана»
Выполнил: ФИО № уч. группы, специальность Проверил: ФИО преподавателя
Санкт-Петербург 2020

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
.....	6
Список литературы.....	25

6 Критерии оценки

Оценка	Требования к знаниям
отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении вопросов, использует в ответе материал нормативно-правовой литературы, правильно обосновывает принятое решение.
хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.
неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

7 Список рекомендуемой литературы

Основные источники:

1. Грибов, В.Д. Управление структурным подразделением организации + Приложение: Тесты. : учебник / Грибов В.Д. — Москва : КноРус, 2019. — 277 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07062-8. — URL: <https://book.ru/book/931917>

2. **Ковальчук, А.П.** Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : учебное пособие / Ковальчук А.П. — Москва : КноРус, 2020. — 172 с. — ISBN 978-5-406-07576-0. — URL: <https://book.ru/book/935931>
3. **Радченко, Л.А.** Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Радченко Л.А. — Москва : КноРус, 2020. — 321 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07380-3. — URL: <https://book.ru/book/932123>.

Дополнительные источники:

1. Любецкая, Т.Р. Организация и технология обслуживания в барах, буфетах. : учебник / Любецкая Т.Р. — Москва : КноРус, 2019. — 246 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-06591-4. — URL: <https://book.ru/book/93052>
2. **Организация бронирования и продаж гостиничного продукта** : учебное пособие / Пасько О.В., под ред., Горяинов К.С., Никольская Е.Ю., Суворова И.Н., Федорчукова С.Г. — Москва : КноРус, 2020. — 187 с. — ISBN 978-5-406-01707-4. — URL: <https://book.ru/book/938278>.

Интернет-ресурсы:

1. Российская гостиничная ассоциация - <http://www.rha.ru/>
2. Федерация рестораторов и отельеров - <http://www.new.frio.ru/> -
3. Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association - <http://www.ih-ra.com/>