Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: КУЗНЕЦОВ АЛЕКСАНДР ИГОРЕВИЧ
Должность: РЕКТОР
Дата подписания: 30.09.2026 09:22:03
Уникальный программный ключ:
0ec0d544ced914f6d2e031d381fc0ed0880d90a0

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
Б1.О	**Культура ресторанного сервиса**

Код направления подготовки	44.03.04
Направление подготовки	Профессиональное обучение (по отраслям)
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Производство продовольственных продуктов
Уровень образования	бакалавр
Форма обучения	заочная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Старший преподаватель			Ногина Анна Александровна

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
Кафедра подготовки педагогов профессионального обучения и предметных методик	Корнеева Наталья Юрьевна	11	18.06.2019	
Кафедра подготовки педагогов профессионального обучения и предметных методик	Корнеева Наталья Юрьевна	1	15.09.2020	

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка 3
2. Трудоемкость дисциплины (модуля) и видов занятий по дисциплине (модулю) 5
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий 6
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 12
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) 13
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 18
7. Перечень образовательных технологий 21
8. Описание материально-технической базы 22

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Культура ресторанного сервиса» относится к модулю обязательной части Блока 1 «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 44.03.04 «Профессиональное обучение (по отраслям)» (уровень образования бакалавр). Дисциплина является обязательной к изучению.

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 час.

1.3 Изучение дисциплины «Культура ресторанного сервиса» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «Особенности организации ресторанного бизнеса в Уральском региона», «Приготовление и оформление банкетных блюд», при проведении следующих практик: «производственная практика (технологическая)».

1.4 Дисциплина «Культура ресторанного сервиса» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания», «Организация производства на предприятиях общественного питания», «Профессиональные компетенции WorldSkills», «Управление в сфере общественного питания».

1.5 Цель изучения дисциплины:

дать основы знаний в области оказания услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса, организации производственно-технологического процесса в ресторане, культуры ресторанного сервиса.

1.6 Задачи дисциплины:

1) Изучение особенностей процесса обслуживания, методы и формы обслуживания, их классификация в ресторанах различных классов и специализаций,

2) Изучение тенденций развития и совершенствования современных технологий обслуживания в сфере ресторанного бизнеса,

3) Приобретение умений и навыков по составлению и оформлению меню, карты вин для тематических мероприятий и специальных форм обслуживания,

4) Изучение требований к профессиональному поведению работников ресторана, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику работников ресторана.

1.7 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

№ п/п	Код и наименование компетенции по ФГОС
	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ОПК-8 способен осуществлять педагогическую деятельность на основе специальных научных знаний
	ОПК.8.1 Знать методы научно-педагогического исследования в предметной области в целях самообразования
	ОПК.8.2 Уметь осуществлять поиск, анализ научной информации и адаптировать ее к своей педагогической деятельности, используя профессиональные базы данных
	ОПК.8.3 Владеть способностью организовывать проведение различных мероприятий научной направленности в области преподаваемой дисциплины, создавать условия для осуществления научно-исследовательской и проектной деятельности обучающихся
2	ПК-9 способен анализировать и использовать необходимую информацию, технические данные, показатели и результаты работы по совершенствованию технологических процессов
	ПК.9.1 Знать основные передовые высокопроизводительные приемы и способы труда, а также инструменты, приспособления и оснастку, используемые новаторами производства.
	ПК.9.2 Уметь использовать различные технологии приготовления и оформления блюд и изделий, оценивать качество готовых блюд и изделий.
	ПК.9.3 Владеть навыками соблюдения технологии производства (последовательность этапов, рецептура и т.д.), осуществлять проверку качества пищевого сырья.

№ п/п	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательные результаты по дисциплине
1	ОПК.8.1 Знать методы научно-педагогического исследования в предметной области в целях самообразования	З.1 ОПК.8.1 Знать методы научно-педагогического исследования в предметной области в целях самообразования
2	ОПК.8.2 Уметь осуществлять поиск, анализ научной информации и адаптировать ее к своей педагогической деятельности, используя профессиональные базы данных	У.1 ОПК.8.2 Уметь осуществлять поиск, анализ научной информации и адаптировать ее к своей педагогической деятельности, используя профессиональные базы данных

3	ОПК.8.3 Владеть способностью организовывать проведение различных мероприятий научной направленности в области преподаваемой дисциплины, создавать условия для осуществления научно-исследовательской и проектной деятельности обучающихся	В.1 ОПК.8.3 Владеть способностью организовывать проведение различных мероприятий научной направленности в области преподаваемой дисциплины, создавать условия для осуществления научно-исследовательской и проектной деятельности обучающихся
1	ПК.9.1 Знать основные передовые высокопроизводительные приемы и способы труда, а также инструменты, приспособления и оснастку, используемые новаторами производства.	З.2 ПК.9.1 Знать основные передовые высокопроизводительные приемы и способы труда, а также инструменты, приспособления и оснастку, используемые новаторами производства.
2	ПК.9.2 Уметь использовать различные технологии приготовления и оформления блюд и изделий, оценивать качество готовых блюд и изделий.	У.2 ПК.9.2 Уметь использовать различные технологии приготовления и оформления блюд и изделий, оценивать качество готовых блюд и изделий.
3	ПК.9.3 Владеть навыками соблюдения технологии производства (последовательность этапов, рецептура и т.д.), осуществлять проверку качества пищевого сырья.	В.2 ПК.9.3 Владеть навыками соблюдения технологии производства (последовательность этапов, рецептура и т.д.), осуществлять проверку качества пищевого сырья.

2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Итого часов
	Л	ПЗ	СРС	
Итого по дисциплине	**10**	**16**	**74**	**100**
Первый период контроля				
Основы ресторанного сервиса	***6***	***10***	***52***	***68***
Общая характеристика процесса обслуживания	2	2	14	18
Характеристика торговых помещений	2	2	14	18
Столовые посуда, приборы, белье		2	14	16
Информационное обеспечение процесса обслуживания	2	4	10	16
Итого по видам учебной работы	6	10	52	68
Форма промежуточной аттестации				
Зачет				4
Итого за Первый период контроля				**72**
Второй период контроля				
Культура ресторанного сервиса	***4***	***6***	***22***	***32***
Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап			4	4
Обслуживание потребителей в ресторанах		2	4	6
Обслуживание приемов и банкетов	2		2	4
Специальные виды услуг и формы обслуживания	2		4	6
Услуги по организации обслуживания иностранных туристов		2	4	6
Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса		2	4	6
Итого по видам учебной работы	4	6	22	32
Форма промежуточной аттестации				
Зачет				4
Итого за Второй период контроля				**36**

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

3.1 Лекции

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	**Трудоемкость (кол-во часов)**
1. Основы ресторанного сервиса	***6***
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-8: З.1 (ОПК.8.1), У.1 (ОПК.8.2) ПК-9: З.2 (ПК.9.1)	
1.1. Общая характеристика процесса обслуживания Основные понятия: услуга, процесс обслуживания, качество услуги, метод и форма обслуживания, обслуживающий персонал. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Услуги предприятий общественного питания: классификация, виды, характеристика. Обязательные требования: безопасности, экологичности, совместимости и взаимозаменяемости услуг. Методы и формы обслуживания, их классификация. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему. Новые профессии обслуживающего персонала. Тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания. Культура обслуживания: понятие, факторы, влияющие на уровень культуры обслуживания Учебно-методическая литература: 1, 2	2
1.2. Характеристика торговых помещений Характеристика торговых помещений Вестибюль Гардероб Аванзал Торговый и банкетный залы Площадка для эстрады и танцев. Сервизная Учебно-методическая литература: 1	2
1.3. Информационное обеспечение процесса обслуживания Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии. Требования к информации. Меню: понятие, назначение, виды. Требования, предъявляемые к составлению меню. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков. Правила составления и оформления различных видов меню. Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления. Роль сомелье в разработке карты вин. Понятие о карте коктейлей ресторана Учебно-методическая литература: 1	2
2. Культура ресторанного сервиса	***4***
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-8: В.1 (ОПК.8.3) ПК-9: У.2 (ПК.9.2), В.2 (ПК.9.3)	
2.1. Обслуживание приемов и банкетов 1. Виды приемов и банкетов 2. Прием заказа 3. Роль менеджера в организации банкетной службы Учебно-методическая литература: 1	2
2.2. Специальные виды услуг и формы обслуживания 1. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний 2. Питание спортсменов 3. Обслуживание в гостиницах Учебно-методическая литература: 1, 2	2

3.2 Практические

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	**Трудоемкость (кол-во часов)**

1. Основы ресторанного сервиса	***10***
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-8: З.1 (ОПК.8.1), У.1 (ОПК.8.2) ПК-9: З.2 (ПК.9.1)	
1.1. Общая характеристика процесса обслуживания 1. Услуга питания ресторана. 2. Услуга питания бара. 3. Услуга питания кафе. 4. Услуга питания столовой. 5. Услуга питания закусочной. Учебно-методическая литература: 1	2
1.2. Характеристика торговых помещений Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение, характеристика. Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды. Назначение, характеристика, организация работы. Сервис-бар: понятие, назначение, характеристика. Хлеборезка: назначение, организация работы. Взаимосвязь залов, производственных, вспомогательных помещений. Требования к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов. Разработка концепции оформления предприятия. Современные направления создания интерьера. Фирменный стиль. Оборудование залов. Современные требования к мебели. Мебель повышенной комфортности, облегченных конструкций. Характеристика, виды, назначение. Нормы оснащения залов мебелью Учебно-методическая литература: 1	2
1.3. Столовые посуда, приборы, белье Столовые посуда, приборы: их назначение, классификация. Требования, предъявляемые к посуде и приборам. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельем. Правила хранения и учета. Фарфоровая, фаянсовая, керамическая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, емкость, размеры, характеристика. Использование посуды из аркопала, аркорока и других современных материалов в ресторанах, барах. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету стеклянной посуды. Характеристика мерной посуды. Уход за металлической посудой. Посуда и приборы одноразового использования: виды, ассортимент, назначение, утилизация. Столовые приборы: виды, назначение, характеристика. Столовое белье: виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика. Использование в ресторанном сервисе столового белья из натуральных и синтетических тканей, _етканых материалов. Характеристика мольтона, наперона. Брэнд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как средство рекламы Учебно-методическая литература: 1	2
1.4. Информационное обеспечение процесса обслуживания 1. Средства информации 2. Назначение и принципы составления меню 3.Виды меню 4. Карта вин 5. Карта коктейлей ресторана 6. Оформление меню и карты вин Учебно-методическая литература: 1	4
2. Культура ресторанного сервиса	***6***
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-8: В.1 (ОПК.8.3) ПК-9: У.2 (ПК.9.2), В.2 (ПК.9.3)	

2.1.	Обслуживание потребителей в ресторанах Организация процесса обслуживания в ресторанах различных классов и концепций осуществления ресторанного бизнеса с учетом своей специализации. Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива; прием и оформление заказа, рекомендации в выборе блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд; расчет с гостями. Последовательность подачи блюд и напитков. Подача продукции сервис-бара. Порядок получения готовой продукции с производства,соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд. Методы подачи блюд: французский (в «обнос»), английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с использованием элементов самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Порядок замены использованной посуды и приборов. Досервировка стола. Правила подачи горячих закусок. Подбор посуды и правила подачи супов. Уборка посуды, досервировка стола. Способы подачи вторых блюд. Подготовка стола для подами десерта. Подбор посуды и приборов. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Подача табачных изделий. Правила этикета и нормы поведения за столом. Завершающий этап обслуживания. Расчет с потребителями: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с потребителями с помощью компьютерного POS-терминала. Последовательность уборки стола после обслуживания Учебно-методическая литература: 1	2
2.2.	Услуги по организации обслуживания иностранных туристов Туризм: основные понятия и определения; цели. Нормативная база. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов. Перечень и характеристика услуг, предоставляемых иностранным туристам; договора, путевки и ваучеры на обслуживание иностранных туристов. Организация обслуживания туристов в ресторанах и кафе. Особенности питания туристов из разных стран. Режим питания. Формы обслуживания. Виды расчета. Услуги питания в пути следования туристов. Учебно-методическая литература: 1, 2	2
2.3.	Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса Понятие, значение и общие проблемы качества обслуживания. Стандарты обслуживания. Качество обслуживания и доходы на вложенный капитал. Формирование объективного уровня качества ресторанного продукта. Концептуальная модель качества обслуживания для заведений сферы ресторанного бизнеса. Корпоративная культура и её характеристика. Определение и разработка стратегии обслуживания. Эффективность элементов обслуживания: критические, нейтральные, элементы, приносящие удовлетворение, элементы обслуживания, приносящие разочарование. Этапы деятельности по повышению качества для ресторана. Документация предприятия при внедрении менеджмента качества. Принципы стандартов ISO-9000. Обслуживающий персонал: определение. Учебно-методическая литература: 1	2

3.3 СРС

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	**Трудоемкость (кол-во часов)**
1. Основы ресторанного сервиса	***52***
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-8: З.1 (ОПК.8.1), У.1 (ОПК.8.2) ПК-9: З.2 (ПК.9.1)	
1.1. Общая характеристика процесса обслуживания ***Задание для самостоятельного выполнения студентом:*** Подгоовка презентации по теме 1. Что определяет класс предприятия питания? 2. В чем состоят отличия ресторанов класса «люкс», «высший» и «первый»? 3. По каким еще критериям различаются рестораны, кроме уровня комфорта? 4. Дайте характеристику сетевых и независимых ресторанов. 5. Что отражает тематическая и типологическая направленность ресторана? Учебно-методическая литература: 1, 2	14

1.2. Характеристика торговых помещений ***Задание для самостоятельного выполнения студентом:*** Подготовка сообщения по теме: 1. Как различаются бары по уровню комфортности? 2. На какие типы подразделяются бары в зависимости от вида реализуемой продукции? 3. Дайте определение услуги общественного питания. 4. Дайте определение процесса обслуживания. 5. Каким требованиям должны отвечать услуги общественного питания? Учебно-методическая литература: 1, 2	14
1.3. Столовые посуда, приборы, белье ***Задание для самостоятельного выполнения студентом:*** Тестирование по теме 1. В процессе оптимизации меню учитываются его позиции, среди которых выделяют «звезды» - это а. очень популярные позиции, но на них не следует торопиться повышать цену б. самые «топовые» позиции в меню, изменениями не затрагиваются в. не обладают популярностью именно из-за высоких цен г. не примечательные позиции, снижающие эффективность оборачиваемости сырья 2. Задачей психологии ресторанного сервиса является: а. разработка методов воздействия на гостя для стимулирования совершения заказа б. изучение потребностей гостя, которыми они руководствуются при посещении ресторана в. изучение спроса на различные блюда в зависимости от пола, возраста, индивидуальных особенностей гостей г. всё перечисленное д. ничего из перечисленного 3. Поможет ли рестораторам знание психологии клиентов при выборе своего сегмента рынка? а. да б. нет Учебно-методическая литература: 1	14
1.4. Информационное обеспечение процесса обслуживания ***Задание для самостоятельного выполнения студентом:*** Подготовка доклада по теме: 1. Какие виды услуг выполняют предприятия общественного питания? 2. Что включает в себя услуга по организации досуга? 3. Какие факторы определяют культуру обслуживания? 4. Дайте определение методов и форм обслуживания. 5. От чего зависят виды, методы и формы обслуживания на предприятиях? Учебно-методическая литература: 1	10
2. Культура ресторанного сервиса	***22***
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-8: В.1 (ОПК.8.3) ПК-9: У.2 (ПК.9.2), В.2 (ПК.9.3)	
2.1. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап ***Задание для самостоятельного выполнения студентом:*** Рефераты 1. Многообразие организационных форм ресторанного обслуживания в современном мегаполисе 2. Понятие ресторанного сервиса. Специфика услуг как товара 3. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций 4. Методы обслуживания и их классификация в ресторанной практике 5. Формы обслуживания и их классификация в ресторанной практике 6. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему 7. Новые профессии обслуживающего персонала в ресторанном бизнесе 8. Культура обслуживания в сфере ресторанного бизнеса Учебно-методическая литература: 1	4

2.2.	Обслуживание потребителей в ресторанах ***Задание для самостоятельного выполнения студентом:*** Проанализировать основные направления развития общественного питания. Подготовить краткое сообщение. Учебно-методическая литература: 2	4
2.3.	Обслуживание приемов и банкетов ***Задание для самостоятельного выполнения студентом:*** Изучить и законспектировать тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания в ресторанной практике Учебно-методическая литература: 1	2
2.4.	Специальные виды услуг и формы обслуживания ***Задание для самостоятельного выполнения студентом:*** 1. Прием – это а. торжественно званный завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо официального лица или события б. совокупность общепринятых правил, традиций, условий, соблюдаемых приглашенными лицами в межличностном общении в. праздничное мероприятие, подчиняющиеся определенной теме, в соответствии с которой оформляется зал, разрабатывается меню, сервируется стол, составляется программа музыкального выступления 2. Разновидности приемов: а. за столом с полным обслуживанием, за столом с частичным обслуживанием, фуршет, коктейль, чай, комбинированный б. «Рабочий Завтрак», «Бокал Вина», «Бокал Шампанского», Жур-фикс, Барбекю, Обед-Буфет в. Бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк, шведский стол г. Празднование Рождества, Встреча Нового года, Татьянин День, Праздник Святого Валентина, Масленица 27 3. Какой это вид банкета? Наиболее распространенный, носит неофициальный характер; на стол кроме индивидуальной сервировки расставляют холодные закуски, фрукты, напитки: а. Банкет-фуршет б. Банкет-коктейль в. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами г. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами 4. Какой это вид банкета? В небольшом помещении обслуживается большое количество гостей; продолжительность банкета 1-2 часа; банкетные столы не расставляются: а. банкет-фуршет б. банкет-коктейль в. банкет-чай г. банкет коктейль-фуршет 5. Банкет организуемый женщиной для женщин с 16 до 18 часов за круглым (овальным) столом, обслуживание которого поручается мужчинам-официантам называется а. банкет с полным обслуживанием б. банкет с частичным обслуживанием в. банкет фуршет г. банкет чай д. банкет коктейль е. комбинированный банкет Учебно-методическая литература: 1	4
2.5.	Услуги по организации обслуживания иностранных туристов ***Задание для самостоятельного выполнения студентом:*** Выполнение контрольной работы 1. Задачи совершенствования обслуживания в предприятиях общественного питания. Факторы, влияющие на культуру обслуживания. 2. Новые методы и формы обслуживания, практикуемые в ресторанной практике. 3. Тестовое задание Учебно-методическая литература: 1	4

2.6.	Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса ***Задание для самостоятельного выполнения студентом:*** Решение ситуационных задач Ситуация 1: Составить план-меню для общедоступной столовой на 200 мест в зимний период. Ситуация 2: Вы работаете заведующим производством общедоступного кафе. Режим работы кафе с 8 до 20 часов. Предприятие работает с I выходным днем. Предложите меню для данного заведения. Определите его вид. Объясните выбор. Ситуация 3: Вы работаете заведующим производством столовой при металлургическом заводе. Количество питающихся составляет 500 чел. в день. Составьте план-меню двух вариантов комплексных обедов на летний период, если количество блюд, реализованных по первому варианту комплекса, составит 60 % общего количества блюд, а по второму варианту – 40 %. Учебно-методическая литература: 1	4

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
Основная литература		
1	Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Федцов В.Г.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2019.— 248 c.	http://www.iprbookshop.ru/85164.html.— ЭБС «IPRbooks»
Дополнительная литература		
2	Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 142 c.	http://www.iprbookshop.ru/31938.html.— ЭБС «IPRbooks»

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС								
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль							Промежуточная аттестация
	Доклад/сообщение	Конспект по теме	Контрольная работа по разделу/теме	Мультимедийная презентация	Реферат	Ситуационные задачи	Тест	Зачет/Экзамен
ОПК-8								
З.1 (ОПК.8.1)		+			+			+
У.1 (ОПК.8.2)				+				+
В.1 (ОПК.8.3)			+					+
ПК-9								
З.2 (ПК.9.1)							+	+
У.2 (ПК.9.2)	+							+
В.2 (ПК.9.3)						+		+

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

5.2.1. Текущий контроль.

Типовые задания к разделу "Основы ресторанного сервиса":

1. Конспект по теме

1. Каково назначение аванзала, как его следует оборудовать?
2. Какие требования предъявляются к торговым залам?
3. Дайте определение интерьера зала.
4. Какие требования предъявляются к интерьеру залов ресторанов и баров различных классов?
5. Какие приемы применяются при решении современных интерьеров предприятий?

Количество баллов: 5

2. Мультимедийная презентация

1. Основные элементы обслуживания посетителей в ресторане
2. Дайте характеристику ускоренных форм обслуживания.
3. Назначение и виды банкетов. Порядок приема, оформления и исполнения заказов на обслуживание торжеств в предприятиях общественного питания
4. Перечислите варианты сервировки столов, опишите технику их выполнения.

Количество баллов: 10

3. Реферат

1. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах
2. Современные требования к организации службы Room-сервис
3. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний
4. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов
5. Тематические и ритуальные мероприятия проводимые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
6. Анимация в ресторанной практике
7. Взаимосвязь программы культуры и питания при организации обслуживания гостей в заведениях сферы ресторанного бизнеса
8. Виды развлекательных программ, практикуемых при организации досуговых услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса

Количество баллов: 5

4. Тест

1. Какой это вид банкета? Наиболее распространенный, носит неофициальный характер; на стол кроме индивидуальной сервировки расставляют холодные закуски, фрукты, напитки:
а. Банкет-фуршет
б. Банкет-коктейль
в. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами
г. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами
2. Какой это вид банкета? В небольшом помещении обслуживается большое количество гостей; продолжительность банкета 1-2 часа; банкетные столы не расставляются:
а. банкет-фуршет
б. банкет-коктейль
в. банкет-чай
г. банкет коктейль-фуршет
3. Банкет организуемый женщиной для женщин с 16 до 18 часов за круглым (овальным) столом, обслуживание которого поручается мужчинам-официантам называется
а. банкет с полным обслуживанием
б. банкет с частичным обслуживанием
в. банкет фуршет
г. банкет чай
д. банкет коктейль
е. комбинированный банкет

Количество баллов: 5

Типовые задания к разделу "Культура ресторанного сервиса":

1. Доклад/сообщение

2. Какие нормы площади на одно место утверждены для различных типов предприятий общественного питания?
3. Какие требования предъявляются к вестибюлю?
4. Дайте характеристику гардероба.
5. Какие требования предъявляются к туалетным комнатам?

Количество баллов: 10

2. Контрольная работа по разделу/теме

ВАРИАНТ № 1
1. Виды помещений для обслуживания посетителей, их характеристика. Порядок определения их площади.
2. Дайте характеристику обслуживания по типу «Шведского стола».
3. Тестовое задание
ВАРИАНТ № 2
1. Общие требования, предъявляемые к интерьеру торговой группы помещений в заведениях сферы ресторанного бизнеса. Наиболее распространенные стилевые направления, используемые при оформлении торговой группы помещений предприятий питания.
2. Подготовка торговых помещений и персонала к обслуживанию на предприятиях питания.
3. Тестовое задание.

Количество баллов: 15

3. Ситуационные задачи

Ситуация 1:
Составить план-меню для общедоступной столовой на 200 мест в зимний период.
Ситуация 2:
Вы работаете заведующим производством общедоступного кафе. Режим работы кафе с 8 до 20 часов. Предприятие работает с I выходным днем. Предложите меню для данного заведения. Определите его вид. Объясните выбор.
Ситуация 3:
Вы работаете заведующим производством столовой при металлургическом заводе. Количество питающихся составляет 500 чел. в день. Составьте план-меню двух вариантов комплексных обедов на летний период, если количество блюд, реализованных по первому варианту комплекса, составит 60 % общего количества блюд, а по второму варианту – 40 %.
Ситуация 4:
Вы работаете заведующим производством столовой при высшем учебном заведении. Количество ежедневно питающихся составляет 700 человек, из них 300 человек питаются по комплексному меню и 400 - по меню со свободным выбором блюд. Составьте два вида плана-меню на зимний период.

Количество баллов: 15

5.2.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации в ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Первый период контроля

1. Зачет

Вопросы к зачету:

1. Назовите основные виды, методы и формы обслуживания в общественном питании, дайте их характеристику?
2. Как составляется акт на бой, лом, порчу столовой посуды и приборов?
3. Дайте характеристику моечной столовой посуды, требования к мойке посуды?
4. Назовите виды столовой посуды и приборов, требования к ним?
5. Перечислите ассортимент керамической посуды?
6. Перечислите ассортимент стеклянной посуды?
7. Дайте характеристику рюмок, бокалов, фужеров, их назначение?
8. Дайте характеристику металлической посуды?
9. Какие приборы относят к основным, их назначение и характеристика?
10. Перечислите ассортимент вспомогательных столовых приборов, их значение, характеристика?
11. Дайте примерную характеристику деревянной и пластмассовой посуды?
12. Назовите виды столовой посуды и приборов, требования к ним.
13. Перечислите ассортимент керамической посуды?
14. Какие услуги выполняют предприятия общественного питания?
15. Перечислите виды торговых помещений?
16. Какие требования предъявляются к торговым залам?
17. Назначение и виды буфетов в ресторанах, их характеристика.
18. Назначение и характеристика сервизной.
19. Перечислите ассортимент стеклянной посуды.
20. Дайте характеристику рюмок, бокалов, фужеров, их назначение?
21. Дайте характеристику металлической посуды?
22. Дайте примерную характеристику деревянной и пластмассовой посуды?
23. Виды столового белья, их характеристика?
24. Принципы составления меню и какие факторы учитываются при составлении меню?
25. Каков порядок расположения блюд и закусок в меню и прейскуранте порционных блюд?
26. Перечислите виды меню, особенности?
27. Каковы особенности меню банкета и для специальных видов обслуживания?
28. Порядок расположения вин и вино-водочных изделий в прейскуранте?
29. Требования к оформлению меню и прейскурантов?
30. Требования, предъявляемые к подготовке торгового зала к обслуживанию?
31. Основные правила накрытия столов скатертями?
32. Основные виды и правила сервировки столов?
33. Варианты складывания салфеток?
34. Требования, предъявляемые к подготовке персонала к обслуживанию?
35. Перечислите элементы обслуживания посетителей в ресторане, баре?

Второй период контроля

1. Зачет

Вопросы к зачету:

1. Нормативная база оказания услуг общественного питания: виды нормативных документов, назначение, содержание. Нормы и требования к оказанию услуг, установленные Правилами оказания услуг общественного питания.
2. Классификация услуг общественного питания. Требования к услугам в соответствии с ГОСТ 31984-2012.
3. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях питания различных типов и классов.
4. Классификация методов и форм обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия. Современные формы и культура обслуживания.
5. Характеристика торговых помещений. Современный интерьер залов ресторанов, кафе, баров. Взаимосвязь залов, производственных и подсобных помещений.
6. Характеристика подсобных помещений (моечной столовой посуды, сервизной, основного и кофейного буфетов, хлеборезки).
7. Оборудование торгового и банкетного залов. Современные требования к мебели. Норда оснащения мебелью.
8. Фарфоровая, фаянсовая, керамическая посуда: виды, назначение, характеристика.
9. Характеристика хрустальной, стеклянной и мерной посуды. Металлическая посуда: назначение, емкость, размеры.

10. Столовые приборы: виды, назначение, характеристика.

11. Характеристика столового белья. Способы складывания полотняных салфеток для различных видов обслуживания.

12. Подготовка торговых помещений к обслуживанию: уборка помещений, расстановка мебели различными способами, получение и подготовка посуды, приборов, столового белья, специй, накрытие столов скатертями.

13. Предварительная сервировка стола для завтрака, обеда по комплексному меню и меню заказных блюд, ужина.

14. Средства информации потребителей: меню, карта вин, сертификаты, лицензии, их виды, назначение, характеристика. Особенности составления и оформления различных видов меню, карты вин.

15. Характеристика основных элементов обслуживания посетителей в ресторане.

16. Последовательность подачи блюд и напитков. Подача буфетной продукции. Порядок получения готовой продукции с производства.

17. Методы подачи блюд: в обнос /французский/, с применением подсобного приставного стола /английский// с использованием элементов самообслуживания /русский/.

18. Правила подачи холодных блюд и закусок.

19. Правила подачи горячих закусок.

20. Подбор посуды и правила подачи супов.

21. Правила подачи вторых горячих блюд.

22. Посуда для подачи десерта. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд.

23. Правила подачи горячих и холодных напитков, мучных кондитерских изделии.

24. Расчет с посетителями. Правила оформления счетов, реестров.

25. Правила этикета и нормы поведения за столом.

26. Этикет вин. Рекомендации винно-водочных изделий к закускам и блюдам.

27. Виды банкетов и приемов. Общие правила подготовки к проведению банкетов: прием заказа на обслуживание и его выполнение.

28. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, особенности подготовки и проведения.

29. Банкет с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика. Особенности организации и проведения свадебного банкета.

30. Банкет /прием/ по типу фуршет: назначение, характеристика, особенности подготовки и обслуживания участников банкета.

31. Особенности организации обслуживания Нового года, Рождества, Пасхи.

32. Банкет /прием/ по типу «коктейль»: назначение, характеристика, особенности проведения. Организация работы бара. Особенности подачи коктейлей-аперитивов.

33. Организация обслуживания банкета - чай. Характеристика национальных традиций подачи чая в России, Англии, Франции, Японии.

34. Особенности организации обслуживания комбинированных /смешанных/ банкетов: коктейль-фуршет, коктейль-фуршет-кофе.

35. Услуги по организации питания и обслуживанию участников конференций, семинаров, совещаний и т.д. Особенности сервировки столов, обслуживания и расчета за питание.

5.3. Примерные критерии оценивания ответа студентов на экзамене (зачете):

Отметка	Критерии оценивания
"Отлично"	- дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Хорошо"	- дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Удовлетворительно" ("зачтено")	- затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации - неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя - выполнение заданий при подсказке преподавателя - затруднения в формулировке выводов

"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	- неправильная оценка предложенной ситуации - отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекции

Лекция - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала с демонстрацией слайдов и фильмов. Работа обучающихся на лекции включает в себя: составление или слежение за планом чтения лекции, написание конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.

Требования к конспекту лекций: краткость, схематичность, последовательная фиксация основных положений, выводов, формулировок, обобщений. В конспекте нужно помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Последующая работа над материалом лекции предусматривает проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. В конспекте нужно обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

2. Практические

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий и семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия надо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

3. Зачет

Цель зачета − проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации.

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором обучающиеся получают предварительный перечень вопросов к зачёту и список рекомендуемой литературы, их ставят в известность относительно критериев выставления зачёта и специфике текущей и итоговой аттестации. С самого начала желательно планомерно осваивать материал, руководствуясь перечнем вопросов к зачету и списком рекомендуемой литературы, а также путём самостоятельного конспектирования материалов занятий и результатов самостоятельного изучения учебных вопросов.

По результатам сдачи зачета выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

4. Конспект по теме

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника.

Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то теме (вопросу).

В процессе изучения материала источника, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Этапы выполнения конспекта:

1. определить цель составления конспекта;
2. записать название текста или его части;
3. записать выходные данные текста (автор, место и год издания);
4. выделить при первичном чтении основные смысловые части текста;
5. выделить основные положения текста;
6. выделить понятия, термины, которые требуют разъяснений;
7. последовательно и кратко изложить своими словами существенные положения изучаемого материала;
8. включить в запись выводы по основным положениям, конкретным фактам и примерам (без подробного описания);
9. использовать приемы наглядного отражения содержания (абзацы «ступеньками», различные способы подчеркивания, шрифт разного начертания, ручки разного цвета);
10. соблюдать правила цитирования (цитата должна быть заключена в кавычки, дана ссылка на ее источник, указана страница).

5. Реферат

Реферат − теоретическое исследование определенной проблемы, включающее обзор соответствующих литературных и других источников.

Реферат обычно включает следующие части:

1. библиографическое описание первичного документа;
2. собственно реферативная часть (текст реферата);
3. справочный аппарат, т.е. дополнительные сведения и примечания (сведения, дополнительно характеризующие первичный документ: число иллюстраций и таблиц, имеющихся в документе, количество источников в списке использованной литературы).

Этапы написания реферата

1. выбрать тему, если она не определена преподавателем;
2. определить источники, с которыми придется работать;
3. изучить, систематизировать и обработать выбранный материал из источников;
4. составить план;
5. написать реферат:

− обосновать актуальность выбранной темы;
− указать исходные данные реферируемого текста (название, где опубликован, в каком году), сведения об авторе (Ф. И. О., специальность, ученая степень, ученое звание);
− сформулировать проблематику выбранной темы;
− привести основные тезисы реферируемого текста и их аргументацию;
− сделать общий вывод по проблеме, заявленной в реферате.

При оформлении реферата следует придерживаться рекомендаций, представленных в документе «Регламент оформления письменных работ».

6. Тест

Тест это система стандартизированных вопросов (заданий), позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть аудиторными и внеаудиторными. Преподаватель доводит до сведения студентов информацию о проведении теста, его форме, а также о разделе (теме) дисциплины, выносимой на тестирование.

При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:

− проработать информационный материал по дисциплине. Проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы;
− выяснить все условия тестирования заранее. Необходимо знать, сколько тестов вам будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.
− работая с тестами, внимательно и до конца прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов; выбрать правильные (их может быть несколько); на отдельном листке ответов выписать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам. В случае компьютерного тестирования указать ответ в соответствующем поле (полях);
− в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания. Это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант.
− решить в первую очередь задания, не вызывающие трудностей, к трудному вопросу вернуться в конце.
− оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

7. Мультимедийная презентация

Мультимедийная презентация – способ представления информации на заданную тему с помощью компьютерных программ, сочетающий в себе динамику, звук и изображение.

Для создания компьютерных презентаций используются специальные программы: PowerPoint, Adobe Flash CS5, Adobe Flash Builder, видеофайл.

Презентация – это набор последовательно сменяющих друг друга страниц – слайдов, на каждом из которых можно разместить любые текст, рисунки, схемы, видео - аудио фрагменты, анимацию, 3D – графику, фотографию, используя при этом различные элементы оформления.

Мультимедийная форма презентации позволяет представить материал как систему опорных образов, наполненных исчерпывающей структурированной информацией в алгоритмическом порядке.

Этапы подготовки мультимедийной презентации:

1. Структуризация материала по теме;
2. Составление сценария реализации;
3. Разработка дизайна презентации;
4. Подготовка медиа фрагментов (тексты, иллюстрации, видео, запись аудиофрагментов);
5. Подготовка музыкального сопровождения (при необходимости);
6. Тест-проверка готовой презентации.

8. Доклад/сообщение

Доклад − развернутое устное (возможен письменный вариант) сообщение по определенной теме, сделанное публично, в котором обобщается информация из одного или нескольких источников, представляется и обосновывается отношение к описываемой теме.

Основные этапы подготовки доклада:

1. четко сформулировать тему;
2. изучить и подобрать литературу, рекомендуемую по теме, выделив три источника библиографической информации:

− первичные (статьи, диссертации, монографии и т. д.);
− вторичные (библиография, реферативные журналы, сигнальная информация, планы, граф-схемы, предметные указатели и т. д.);
− третичные (обзоры, компилятивные работы, справочные книги и т. д.);

3. написать план, который полностью согласуется с выбранной темой и логично раскрывает ее;
4. написать доклад, соблюдая следующие требования:

− структура доклада должна включать краткое введение, обосновывающее актуальность проблемы; основной текст; заключение с краткими выводами по исследуемой проблеме; список использованной литературы;
− в содержании доклада общие положения надо подкрепить и пояснить конкретными примерами; не пересказывать отдельные главы учебника или учебного пособия, а изложить собственные соображения по существу рассматриваемых вопросов, внести свои предложения;

5. оформить работу в соответствии с требованиями.

9. Контрольная работа по разделу/теме

Контрольная работа выполняется с целью проверки знаний и умений, полученных студентом в ходе лекционных и практических занятий и самостоятельного изучения дисциплины. Написание контрольной работы призвано установить степень усвоения студентами учебного материала раздела/темы и формирования соответствующих компетенций.

Подготовку к контрольной работе следует начинать с повторения соответствующего раздела учебника, учебных пособий по данному разделу/теме и конспектов лекций.

Контрольная работа выполняется студентом в срок, установленный преподавателем в письменном (печатном или рукописном) виде.

При оформлении контрольной работы следует придерживаться рекомендаций, представленных в документе «Регламент оформления письменных работ».

10. Ситуационные задачи

Ситуационная задача представляет собой задание, которое включает в себя характеристику ситуации из которой нужно выйти, или предложить ее исправить; охарактеризовать условия, в которых может возникнуть та или иная ситуация и предложить найти выход из нее и т.д.

При выполнении ситуационной задачи необходимо соблюдать следующие указания:

1. Внимательно прочитать текст предложенной задачи и вопросы к ней.
2. Все вопросы логично связаны с самой предложенной задачей, поэтому необходимо работать с каждым из вопросов отдельно.
3. Вопросы к задаче расположены по мере усложнения, поэтому желательно работать с ними в том порядке, в котором они поставлены.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Игровые технологии
2. Кейс-технологии
3. Дифференцированное обучение (технология уровневой дифференциации)
4. Развивающее обучение

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

1. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
2. учебная аудитория для лекционных занятий
3. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
4. Лицензионное программное обеспечение:
   - Операционная система Windows 10
   - Microsoft Office Professional Plus
   - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
   - Справочная правовая система Консультант плюс
   - 7-zip
   - Adobe Acrobat Reader DC