

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 20 19 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИИ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

(наименование дисциплины)

Направление подготовки – 43.03.02 «Сервис»

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ акад. час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
6	3; 108	36	36		36	Зачет
Итого	3, 108	36	36		36	Зачет

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – формирование у студентов необходимых знаний об организации современного ресторана, выстроенного на международных стандартах качества производства и реализации услуг гостеприимства.

Задачи:

- изучить теоретические аспекты технологии ресторанного обслуживания;
- дать теоретические знания об особенностях предоставления услуг питания и сервисного обслуживания потребителей в ресторане при гостиничном предприятии;
- выработать навыки управления персоналом ресторана в предприятии ресторанного бизнеса, как функции менеджмента;
- научить формам и методам обслуживания, применяемым в практике работы предприятий ресторанного бизнеса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Технологии ресторанного обслуживания» является дисциплиной по выбору.

Пререквизиты дисциплины: «Менеджмент в туризме и сервисе», «Сервисная деятельность», «Организация контактной зоны в социокультурном сервисе», «Гостиничное хозяйство и ресторанный сервис».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ОПК-3 - способен обеспечивать требуемое качество процессов	Частичное освоение компетенций	<i>Знать:</i> - теорию и практику формирования и продвижения гостиничного продукта, с использованием современных технологий обслуживания; <i>Уметь:</i> - организовывать собственную деятельность и деятельность коллектива исполнителей; <i>Владеть:</i> - навыками оценки качества процессов, в деятельности предприятия ресторанного бизнеса;
ОПК-6 - способен применять в профессиональной деятельности нормативные и правовые акты в сфере сервиса	Частичное освоение компетенций	<i>Знать:</i> – правовые основы организации гостиничного хозяйства; – правила предоставления гостиничных услуг в РФ; – типы и категории российских номеров, типы помещений гостиницы;

		<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; - отличать типы гостиничных предприятий, модели организации гостиничного бизнеса; <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками создания программы продвижения гостиничных и ресторанных слуг;
ПКО-1 - способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учётом требований потребителя	Частичное освоение компетенций	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - технологии разработки и формирования услуг гостиничного предприятия, в соответствии с требованиями потребителя; - Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять полученные знания в области технологии продаж, техник выяснения потребностей гостя, обучения персонала <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - методами анализа и обобщения информации, полученной в результате исследования потребителей гостиничных услуг;
ПКР-1 - способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с профильными учреждениями и организациями и органами власти	Частичное освоение компетенций	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - специфические особенности работы в ресторанном бизнесе; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять полученные знания в области технологии продаж, техник выяснения потребностей гостя, обучения персонала <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками предоставления услуг, необходимых для удовлетворения конкретных потребностей гостя.

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторн	СРС		
1	Организация обслуживания потребителей в ресторанах	6	1	2	2	-	2	2/50%	

2	Методы подачи блюд в ресторане и их характеристика	6	2-3	4	4	-	4	4/50%	
3	Технологии ресторанного обслуживания	6	4-5	4	4	-	4	4/50%	
4	Методы обслуживания	6	6	2	2	-	2	2/50%	Рейтинг-контроль №1
5	Специальные виды услуг и формы обслуживания	6	7	2	2	-	2	2/50%	
6	Организация труда обслуживающего персонала	6	8	2	2	-	2	2/50%	
7	Служба питания, ее роль в гостиничном предприятии	6	9	2	2	-	2	2/50%	
8.	Организация обслуживания приемов и банкетов	6	10-13	6	4	-	6	5/50%	Рейтинг-контроль №2
9.	Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания	6	14	4	4	-	4	4/50%	
10	Организация обслуживания в гостиничных номерах	6	15	2	2	-	2	2/50%	
11.	Организация обслуживания иностранных туристов	6	16	2	4	-	2	3/50%	
12.	Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)	6	17-18	4	4	-	4	4/50%	Рейтинг-контроль №3
Всего за 6 семестр:			108	36	36	-	36	36/50%	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине			108	36	36		36	36/50%	Зачёт

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Организация обслуживания потребителей в ресторанах

Предмет, цели и задачи курса. Место учебной дисциплины в учебном плане. Порядок аттестации по дисциплине.

Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков.

Уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с принятым заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд, расчет с гостями.

Организация процесса обслуживания в зале. Правила подачи продукции сервис-бара. Рекомендации и подача вин. Правила и техника работы сомелье.

Тема 2. Методы и правила подачи блюд в ресторане и их характеристика.

Методы подачи блюд в ресторане (французский метод, английский метод, американский метод, русский метод и *guieridon* или *Silver service*). Комбинирование этих методов в зависимости от вида обслуживания, класса предприятия и ассортимента заказанных блюд.

Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Порядок замены использованной посуды и приборов, досервировка стола.

Правила подачи горячих закусок.

Особенности подачи супов национальной и региональной кухни. Уборка посуды, досервировка стола

Правила и способы подачи горячих блюд с учетом ассортимента и вида тепловой обработки. Подготовка стола для подачи десерта.

Подбор посуды, приборов, правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.

Правила этикета и нормы поведения за столом. Завершающий этап обслуживания.

Расчет с потребителями: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с потребителями.

Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов. Правила подачи табачных изделий

Тема 3. Технологии ресторанного обслуживания.

Современные виды услуг и формы обслуживания.

Виды завтраков: европейский, континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей: австрийский первый и второй, испанский и португальский ранний и поздний, немецкий первый и второй, французский первый и второй, швейцарский первый и второй, итальянский, голландский, скандинавский, русский, вегетарианский завтрак, диетический завтрак.

Особенности составления меню для данных видов завтраков.

Кейтеринг.- категории, характеристики. Организация работы кейтеринговой службы

Специальные формы обслуживания (ланчи, бизнес-ланчи, бранчи, воскресные бранчи, кофе-брейки, презентация и т.д.) Особенности составления меню для данных видов услуг и форм обслуживания.

Тема 4. Методы обслуживания

Методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, стол-экспресс, зал-экспресс, их характеристика.

Особенности разработки различных видов меню: табль-дот, а-ля карт, подбор вин и напитков

Тема 5. Специальные виды услуг и формы обслуживания

Особенности организации обслуживания массовых и тематических мероприятий. Классификация, краткая характеристика Организации питания и обслуживания участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний.

Организации питания и обслуживания спортсменов и зрителей спортивных мероприятий.

Услуги по организации и обслуживанию торжеств, тематических мероприятий (Рождество, Новый год, Масленица, 8 Марта, День Победы, романтический вечер для влюблённых и т.д.).

Современные виды услуг и формы обслуживания: «счастливый час», русский стол, «линер», «динер»,

Тема 6. Организация труда обслуживающего персонала.

Требования к основным категориям обслуживающего персонала. Организация труда обслуживающего персонала. Факторы, определяющие условия и режим труда персонала. Формы рациональной организации труда работников зала.

Пути повышения эффективности использования персонала. Аттестация работников торговой группы ресторана. Общие положения. Мероприятия, проводимые с целью подготовки и переподготовки работников ресторана.

Факторы, определяющие условия к режим труда обслуживающего персонала.

Требования, к поведению обслуживающего персонала ресторана.

Новые профессии в ресторанном сервисе: бариста, титестер, хостес, барбэк. Соблюдение конфиденциальности. Организация рекламы и безопасности в ресторане. Использование маркетинга для совершенствования ресторанного обслуживания.

Тема 7. Служба питания, ее роль в гостиничном предприятии

Место службы питания в структуре гостиницы. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице. Соотношение услуги размещения и услуги питания. Роль менеджера в организации банкетной службы. Инструктаж перед обслуживанием, осуществление тренинга официантов.

Тема 8. Организация обслуживания приемов и банкетов

Виды приемов и банкетов. Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация по различным признакам. Прием заказа на обслуживание торжеств.

Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: определение, назначение, отличительные особенности, характеристика. Деловой протокол и этикет. Составление меню. Расчет количества обслуживающего персонала, необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья.

Варианты расстановки столов согласно протокола, накрытие столов скатертями. Сервировка стола, раскладывание меню, конвертных карточек.

Банкет (приём) фуршет: определение, назначение, отличительные особенности, характеристика. Организация приема-фуршет: ознакомление с составом гостей, президиума. Способы накрытия столов банкетным полотном и оформление «юбкой».

Виды сервировки фуршетных столов стеклянной посудой: односторонняя в одну линию для президиума, двусторонняя в две линии, группами, елочкой, посольская и др.

Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика, особенности составления меню. Расчет количества обслуживающего персонала. Приемы работы бармена при обслуживании гостей за барной стойкой, подготовка аперитива, способы расстановки на подносе напитков и вино - водочных изделий. Приемы подачи аперитива и холодных закусок.

Банкет-чай: определение, назначение и характеристика. Расчет количества официантов. Способы сервировки стола в зависимости от ассортимента сладких блюд. Подготовка дополнительного столика с учетом специфики обслуживания. Особенности организации официальных приемов за чайными столами. Русский, английский, французский, японский ритуалы чаепития.

Смешанные (комбинированные) банкеты - назначение, общая характеристика. Виды смешанных (комбинированных) приемов: «коктейль-фуршет», «фуршет-кофе».

Общая характеристика банкета «коктейль - фуршет- кофе», «банкет за столом с полным обслуживанием официантами - кофе в гостиной», их назначение и отличительные особенности. Оформление, освещение, интерьер и подготовка залов, расстановка мебели, накрытие столов скатертями, сервировка, составление кофейного стола.

Неофициальные банкеты: понятие, виды. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, характеристика, подготовка к банкету, составление меню, расчет столов.

Особенности обслуживания банкета «Свадьба». Правила подачи банкетных блюд, приготовленных целиком.

Особенности обслуживания банкета «День рождения».

Особенности обслуживания банкета «Юбилей».

Особенности обслуживания банкета «Встреча друзей».
Оформление зала, составление меню, варианты сервировки и оформления столов цветами.

Тема 9. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания

Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д.

Обслуживание в предприятиях общественного питания на территории гостиниц: завтрак по меню со свободным выбором блюд, завтрак или обед в виде шведского стола.

Организация обслуживания с использованием методов: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол.

Обслуживание проживающих в гостиницах по различному меню: континентального завтрака, расширенного завтрака, европейского завтрака, английского, американского завтрака, русского завтрака, завтрак с шампанским, поздний завтрак диетического завтрака, вегетарианского завтрака; завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей: австрийский первый и второй, испанский и португальский ранний и поздний, немецкий первый и второй, французский первый и второй, швейцарский первый и второй, итальянский, голландский, скандинавский.

Тема 10. Организация обслуживания в гостиничных номерах.

Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. Правила обслуживания гостей в номерах. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.

Дополнительная услуга, применяемая в номерах гостиниц: мини-бар.

Тема 11. Организация обслуживания иностранных туристов

Виды туризма и классы обслуживания, туристическая индустрия. Перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам (индивидуально и группам).

Нормативная база. Требования и классификация предприятий питания для обслуживания иностранных туристов.

Особенности питания туристов из Америки, Канады, Австралии и др.

Особенности питания туристов из Европы. Услуги питания в пути следования.

Тема 12. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)

Особенности обслуживания гостей на высшем уровне: предоставление услуг для VIP- гостей.

Транширование: понятие, назначение, ассортимент блюд для порционирования, условия, инвентарь, посуда, приборы. Организация рабочего места, последовательность операций.

Особенности демонстрации блюд, приготовленных в целом виде, подача порций гостям.

Фламбирование: понятие, ассортимент блюд, условия, оборудование, инвентарь, оснащение рабочего места, особенности подачи блюд.

Фондю: особенности приготовления, история появления, сервировка стола для подачи фондю, ассортимент блюд фондю.

Сырная тарелка и сырная тележка: понятие, ассортимент деликатесных сыров, включаемых в состав «сырной тарелки» или «тележки», используемый инвентарь. Рекомендации вин, гарниров.

Подача закусок, блюд и напитков французским и английским методами с использованием сервировочной тележки (трейджек).

Требования, предъявляемые к персоналу: особая форма одежды, использование белых перчаток, особенности делового этикета.

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

Тема 1. Организация обслуживания потребителей в ресторанах

Деловая игра на тему «Организация обслуживания потребителей ресторана»:

Цель: в форме деловой игры методом погружения в профессиональную деятельность:

1. Отработать основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков.

2. Отработать практические навыки по уточнению заказа, досервировке стола в соответствии с принятым заказом, передачи заказа на производство, подачи напитков, закусок и блюд, расчета с гостями.

3. Отработать практические навыки подачи продукции сервис-бара. Составить таблицу «Рекомендации вин к блюдам».

Тема 2. Методы подачи блюд в ресторане и их характеристика.

Деловая игра на тему: «Организация обслуживания потребителей ресторана».

Цель: в форме деловой игры методом погружения в профессиональную деятельность отработать приемы встречи гостей, размещения в зале, принятия и оформления заказа, подачи блюд и напитков, расчет с потребителями, оформление бланков-счетов.

Задание:

-распределить между студентами роли потребителей, метрдотеля, бригадира, официантов.

-выдать задание по организации обслуживания потребителей по теме.

-привести деловую игру (с использованием приемов индивидуальной и синхронной подачи блюд).

-подвести итоги деловой игры: проанализировать действия участников игры,

-выделить наиболее правильные действия участников.

Тема 3 Технологии ресторанного обслуживания.

1. Составление меню для различных завтраков, с использованием Сборников рецептов: европейского, континентального, расширенного, английского, американского, завтрака с шампанским, позднего завтрака и др.

2. Составление меню для различных завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей с использованием Сборников рецептов: завтраков австрийского первого и второго, испанского и португальского раннего и позднего, немецкого первого и второго, французского первого и второго, швейцарского первого и второго, итальянского, голландского, скандинавского, русского, вегетарианского завтрака, диетического завтрака (по заданию преподавателя).

3. Составление ассортимента кулинарной продукции для различных категорий кейтеринга.

4. Составление меню для специальных формы обслуживания (ланчи, бизнес-ланчи, бранчи, воскресные бранчи, кофе - брейки, презентация и т.д.)

Тема 4. Методы обслуживания

Деловая игра на тему «Методы обслуживания потребителей ресторана»:

Цель: в форме деловой игры методом погружения в профессиональную деятельность:

1. Отработать приемы подачи холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд, десерта, горячих и холодных напитков европейским методом.

2. Отработать технику подачи холодных и горячих блюд французским методом.

3. Отработать технику подачи холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд

русским методом

4. Отработать техникой подачи холодных закусок, супов и горячих блюд английским методом.

5. Овладеть техникой обслуживания: отработать способы подачи продукции сервис-бара; изучить рекомендации и правила подачи аперитива, винно-водочных изделий, правила откупоривания бутылок и розлива напитков. Изучить приемы подачи шампанского и игристых вин.

Тема 5. Специальные виды услуг и формы обслуживания

1. Составление меню, расчёт потребности и составление заявки на посуду, приборы, столовое бельё для различных видов торжеств: Рождество, Новый год, Татьянин день.

2. Составление меню, расчёт потребности и составление заявки на посуду, приборы, столовое бельё для различных видов торжеств: Праздник Святого Валентина, Масленица, 8 марта.

3. Составление меню для современных видов услуг и форм обслуживания: «счастливый час», русский стол, «линер», «динер», континентальный завтрак.

4. Составление меню для современных видов услуг и форм обслуживания: бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк, презентация.

Тема 6. Организация труда обслуживающего персонала.

Цель: изучить особенности организации труда обслуживающего персонала; назначение и взаимосвязь различных служб гостиницы со службой питания. Освоить должностные инструкции менеджера банкетной службы

Задания:

1. Составить должностные обязанности менеджера банкетной службы, официанта.

2. Составить должностные обязанности сомелье, бармена, барбэка, бариста, титестера.

3. Разработать материалы для организации рекламных мероприятий в ресторанном бизнесе.

Тема 7. Служба питания, ее роль в гостиничном предприятии

Цель: изучить назначение и взаимосвязь различных служб гостиницы со службой питания.

Задания:

1. Составить схему взаимосвязи службы питания с другими службами в гостинице.

Составить таблицу: «Службы гостиницы, назначение и взаимосвязь»

2. Составить текст для проведения инструктажа менеджером банкетной службы для организации работы коллектива исполнителей перед началом банкетного обслуживания.

Тема 8. Организация обслуживания приемов и банкетов

Цель:

- изучить правила обслуживания различных банкетов в зависимости от вида обслуживания; особенности составления меню с учётом вида банкета с использованием нормативных документов (сборники рецептов блюд и кулинарных изделий, технико-технологические карты и т.д.).

- освоить профессиональные навыки выполнения расчётов необходимого количества

обслуживающего персонала, столовой посуды, приборов, столового белья.

Задания:

1. Составление меню официального банкета за столом с полным обслуживанием. Расчет количества обслуживающего персонала.

Расчет количества столов. Составление схемы их расстановки. Составление заявок на столовую посуду, приборы, белье. Подготовка посуды к сервировке.

2. Составление вариантов меню для приема-фуршет. Расчет количества обслуживающего персонала. Расчет количества столов и составление схемы их расстановки. Составление заявок на столовые посуду, приборы, белье.

3. Составление вариантов меню для приема-коктейль. Расчет количества обслуживающего персонала. Расчет количества столов и составление схемы их расстановки. Составление заявок на столовые посуду, приборы, белье. Характеристика данного приёма, особенности составления меню. Приемы работы бармена при обслуживании гостей за барной стойкой, подготовка аперитива, способы расстановки на подносе напитков и вино - водочных изделий. Приемы подачи аперитива.

4. Составление меню банкета-чая на 25 человек. Расчет столовых посуды, приборов, белья. Освоение приемов сервировки чайного стола по составленному меню, подачи сладких блюд, горячих напитков, винно-водочных изделий. Составление схем сервировки стола для банкета-чая.

5. Составление меню банкета за столом с частичным обслуживанием официантами. Расчет количества обслуживающего персонала. Расчет количества столов и составление схемы их расстановки. Составление заявок на столовые посуду, приборы, белье.

Тема 9. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания

Цель:

- изучить виды услуг питания и методы обслуживания в гостиничных предприятиях

Задания:

1. Составить меню для обслуживания полного пансиона – (FB); полупансиона – (НВ);одноразового питания (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive.

2. Составить меню континентального и полного завтрака, обеда и ужина.

3. Произвести предварительное накрытие стола к обеду для обслуживания группы туристов из 6-8 человек.

3. Составить меню диетического завтрака, вегетарианского завтрака, завтрака в виде шведского стола.

4. Выполнить схему накрытия столов (по выбору преподавателя) с полным перечнем приборов, посуды, инвентаря. Предложить методы и формы обслуживания.

Тема 10. Организация обслуживания в гостиничных номерах.

Цель:

- закрепить полученные теоретические знания по организации обслуживания «room-cervis»;

- освоить технологии обслуживания гостей в номерах гостиницы.

Задания:

1. Овладение приемами обслуживания в номере гостиницы: расстановки блюд и напитков на сервировочной тележке.

2. Овладение приемами обслуживания в номере гостиницы: подготовка и сервировка стола в номере

Тема 11. Организация обслуживания иностранных туристов

Цель:

- закрепить полученные теоретические знания по теме;

-освоить навыки составления меню для туристов из различных стран мира с учётом национальных особенностей и традиций питания.

Задания:

1. Сделать устные сообщения в виде докладов об особенностях питания туристов из различных стран мира (по выбору преподавателя).
2. Составить меню завтрака, обеда или ужина для иностранных туристов из Европы с учетом особенностей их питания.
3. Составить меню завтрака, обеда или ужина для иностранных туристов из Африки, США, Востока и Азии с учетом особенностей их питания.
4. Составить меню комплексного обеда для туристов из стран Европы.

Тема 12. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)

Цель:

- закрепить полученные теоретические знания по теме;
-освоить навыки обслуживания гостей на высшем уровне с использованием современных форм и методов обслуживания.

1. Составление схемы сервировки стола для мясного фондю.
Составление схемы сервировки стола для сырного фондю. Составление таблицы: «Рекомендации вин, гарниров к блюдам фондю».
2. Отработка приемов подачи закусок, блюд и напитков французским и английским методами с использованием сервировочной тележки (трейджер).
3. Составление сырной тарелки или сырной тележки: разработка ассортимента деликатесных сыров, включаемых в состав «сырной тарелки» или «тележки», используемый инвентарь.
Составление таблицы: «Ассортимент сыров для сырной тарелки и сырной тележки, рекомендации вин, гарниров к сырам».

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Технологии ресторанного обслуживания» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Интерактивная лекция (темы № 2-12);
- Анализ ситуаций (темы № 2-12);
- Разбор конкретных ситуаций (темы №1-5)

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Форма промежуточной аттестации – зачет.

Тест к рейтинг-контролю № 1

1. Характерными особенностями французского сервиса являются:
 - a. раскладывание пищи официантом на тарелку гостя на приставном столике,

подача блюда гостям с правой стороны, свобода движений обслуживающего персонала;

б. демонстрация блюда гостям с левой стороны, предоставление гостю возможности самостоятельно определять желаемый объем еды, постоянный контакт официанта с гостями;

в. подача блюд на сервировочном блюде, порционирование на глазах у гостей, перекладывание гостями порций в тарелки.

2. Как называется метод подачи блюд при котором вторые горячие блюда подают на подогретых мелких столовых тарелках, накрытых специальными крышками клоше?

а. комбинированный метод

б. европейский метод

в. русский метод

3. Обслуживание по типу «шведского стола» характеризуется:

а. ускоренным процессом обслуживания, ограниченным ассортиментом предлагаемых блюд и напитков, обслуживанием одновременно большого количества потребителей по предварительному заказу;

б. большим выбором блюд и закусок со свободным доступом, большой пропускной способностью ресторанный зала, меньшим количеством официантов для обслуживания;

в. возможностью гостя выбрать из карты-меню блюда по своему желанию, большой пропускной способностью ресторанный зала.

4. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:

а. меню «дю жур»

б. комплексное меню

в. меню заказных блюд

г. банкетное меню

д. меню для обслуживания по типу «Шведский стол»

5. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:

а. французский

б. русский

в. немецкий

г. американский

д. английский

е. все вышеперечисленные

6. Основные элементы обслуживания включают:

а. встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков и блюд, расчет с гостями

б. встреча гостей, предложение аперитива, предложение меню и карты вин, уточнение заказа, подача напитков и блюд, расчет с гостями;

в. встреча гостей, размещение их в зале, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков и блюд, расчет с гостями

7. К острым и соленым холодным закускам рекомендуется подавать....

а. красные столовые сухие и полусухие вина;

б. коньяки, херес, портвейн;

в. водку и горькие настойки.

8. Красные столовые сухие и полусухие вина подают в...

а. в коньячных и мадерных рюмках;

б. в лафитных рюмках;

в. в водочных рюмках.

9. Температура подачи коньяка, хереса, портвейна составляет....

а. 8... 10°C;

б. 18-22°C

в. 10... 12 °C;

10. К блюдам из птицы можно порекомендовать....

а. шампанское и игристые вина;

б. красные столовые сухие и полусухие вина;

в. белые столовые и полусухие вина.

11. Характерными особенностями русского сервиса являются:

а. раскладывание пищи официантом на тарелку гостя на приставном столике, подача блюда гостям с правой стороны, свобода движений обслуживающего персонала;

б. демонстрация блюда гостям с левой стороны, предоставление гостю возможности самостоятельно определять желаемый объем еды, постоянный контакт официанта с гостями;

в. подача блюд на сервировочном блюде, порционирование на глазах у гостей, перекладывание гостями порций в тарелки.

12. К блюдам из мяса рекомендуется подавать....

а. красные столовые сухие и полусухие вина;

б. коньяки, херес, портвейн;

в. водку и горькие настойки.

13. Для организации банкетов в ресторане используется меню...

а. Меню «Дю Жур»

б. Комплексное меню

в. Меню заказных блюд

г. Банкетное меню

д. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»

14. К десертам можно порекомендовать....

а. красные столовые сухие и полусухие вина;

б. шампанское и игристые вина, ликёры, десертные вина;

в. белые столовые и полусухие вина.

15. Белые вина подают в...

а. в коньячных и мадерных рюмках;

б. в лафитных рюмках;

в. в рейнвейных рюмках.

16. Континентальный завтрак включает...

а. Чай, кофе, шампанское, небольшие холодные закуски, горячие блюда, супы, салаты, десерты

б. Чай, кофе, сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мёд, варенье

в. Чай, кофе или горячий шоколад, сахар, сливки(молоко), лимон джем или повидло, мёд, хлебобулочные изделия, масло

17. Поздний завтрак предоставляется гостям в ...

- а. 7.30-10.30
- б. 10.00-11.30
- в. 10.00-14.00

18. Самостоятельное обслуживание питанием называется:

- а. Шведский стол
- б. Буфетное обслуживание
- в. Американский сервис

19. Какие продукты включаются дополнительно в расширенный завтрак (континентальный плюс)?

- а. шампанское, холодные закуски, горячие блюда, супы, салаты, десерты;
- б. сахар, булочные изделия, тосты, масло, небольшие холодные закуски;
- в. соки, ветчина, сыр, колбаса, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья

20. Меню «А парт» чаще применяется:

- а. в курортных гостиницах и домах отдыха;
- б. в дорогих эксклюзивных ресторанах;
- в. при обслуживании мероприятий с ограниченным обеденным перерывом продолжительностью 15-20 минут

21. Обслуживание по методу «кофе-брейк» организуется:

- а. во время проведения научных или бизнес-конференций, семинаров, совещаний, тренингов или серьезных деловых переговоров;
- б. в перерывах между проведением спортивных мероприятий;
- в. на выставках, во время экскурсий.

22. Метод обслуживания «табльдот» отличается тем, что...

- а. применяется в дорогих эксклюзивных ресторанах при фешенебельных отелях;
- б. гости делают предварительный заказ и обслуживаются в установленный промежуток времени;
- в. все гости обслуживаются в одно и то же время по одному и тому же меню, начинается тогда, когда соберутся все гости; используется в случаях, когда возможности кухни ограничены

23. Какие продукты включаются дополнительно в европейский завтрак?

- а. шампанское, холодные закуски, горячие блюда, супы, салаты, десерты;
- б. сахар, булочные изделия, тосты, масло, небольшие холодные закуски;
- в. соки, ветчина, сыр, колбаса, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья

24. Методы обслуживания - это...

- а. выездное ресторанное обслуживание, социальный кейтеринг, VIP-кейтеринг;
- б. «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, стол-экспресс, зал-экспресс
- в. Бизнес – ланч, презентация, кофе – брейк

25. Меню табльдот - это....

- а. меню для воскресного бранча;
- б. меню для выездного обслуживания, проводимого вне предприятия;
- в. тип меню с единой комплексной ценой в пансионатах, курортных гостиницах, ресторанах и иных предприятиях общественного питания, в которую включено все: от закуски до десерта.

Тест к рейтинг-контролю № 2

1. Перечислите виды кейтеринга:

а. кейтеринг напитков и коктейлей (выездной бар), выездное ресторанное обслуживание, социальный кейтеринг, VIP-кейтеринг;

б. выездное ресторанное обслуживание, социальный кейтеринг, VIP-кейтеринг;

в. приготовление пищи в помещении; вне помещения (выездное ресторанное обслуживание); контракт на поставку в офис; социальный кейтеринг; розничная продажа готовой продукции; VIP-кейтеринг, кейтеринг напитков и коктейлей.

2. Обслуживание гостей в воскресные и праздничные дни обедами, на которые приходят семьями и с друзьями называется...

а. воскресный бранч

б. фуршетный стол

в. зал – экспресс

3. Деловой обед в ресторане, который предусматривает быстрое обслуживание в определенное время (с 12 до 16 часов) называется...

а. бизнес – ланч

б. презентация

в. кофе – брейк

4. К специальным формам обслуживания относятся:

а. банкеты- коктейль, банкет-чай, банкет-фуршет;

б. воскресный бранч, фуршетный стол, зал – экспресс

в. ланчи, бизнес-ланчи, бранчи, воскресные бранчи, кофе-брейки, презентация

5. При каком виде банкета все блюда и напитки гостям подаются в обнос?

а. банкет - фуршет

б. банкет - коктейль

в. банкет - чай

6. Какая рюмка не ставится на стол при сервировке банкета с полным обслуживанием официантами?

а. рейнвейная

б. лафитная

в. коньячная

7. Банкеты, которые проводят «стоя»:

а. Дипломатический прием

б. Банкет-чай

в. Кофе-брейк

г. Банкет-фуршет

д. Банкет-коктейль

е. Банкет с частичным обслуживанием официантами

8. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:

а. меню дежурных блюд

б. комплексное меню

в. меню заказных блюд

г. банкетное меню

д. меню для обслуживания по типу «шведский стол»

е. меню дневного рациона питания

9. Подразделения, которые не входят в структуру службы питания:

а. банкетная служба

б. кейтеринговая служба

- в. служба посыльных
- г. обслуживанием питанием в номерах
- д. служба горничных
- е. административно-хозяйственная служба

9. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:

- а. официант на 2-4 человека
- б. официанта на 10-12 человек
- в. официанта на 12-16 человек

10. Назовите приём, который устраивает жена дипломата один раз в неделю в один и тот же день и час в течение всего осеннее – зимнего сезона

- а. журфикс
- б. шашлык (барбекю)
- в. обед – буфет

11. Банкеты, для которых не накрывают столы:

- а. дипломатический прием
- б. банкет-чай
- в. кофе-брейк
- г. банкет-фуршет
- д. банкет-коктейль
- е. банкет с частичным обслуживанием официантами

12. Какое количество гостей обслуживает один официант при организации банкета с частичным обслуживанием?

- а. 4- 6 гостей
- б. 10-14 гостей
- в. 12-15 гостей

13 К приёмам с рассадкой гостей за столом относятся:

- а. ужин, жур фикс, фуршет,
- б. завтрак, обед, ужин.
- в. фуршет, коктейль, жур фикс, барбекю.

14. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах:

- а. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания
- б. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания
- в. Наличие постоянного контингента посетителей
- г. Зависимость от загрузки гостиничного фонда
- д. Возможность предоставления кейтеринговых услуг
- е. Особый режим работы

15. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:

- а. Вид гостиничного предприятия
- б. Класс гостиничного предприятия
- в. Месторасположение
- г. Возраст и пол проживающих
- д. Национальные особенности
- е. Все вышеперечисленное

16. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:

- а. Служба управления номерным фондом
- б. Административно-хозяйственная служба

- в. Коммерческая служба
- г. Инженерно-техническая служба
- д. Бизнес-центр
- е. Служба вспомогательных услуг

17. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:

- а. Соответствие целевому назначению
- б. Точность и своевременность предоставления
- в. Безопасность
- г. Культура обслуживания
- д. Экологичность
- е. Непрерывность

18. Количество мест в ресторанах, кафе в городских гостиницах должно соответствовать:

- а. вместимости гостиниц,
- б. должно составлять не менее 10% вместимости гостиницы;
- в. должно составлять не менее 80% вместимости гостиницы.

19. Самостоятельное обслуживание питанием называется:

- а. Шведский стол
- б. Буфетное обслуживание
- в. Американский сервис
- г. Английский сервис
- д. Немецкий сервис
- е. Французский сервис

20. Кто такой order taker?

- а. портье
- б. сотрудник подразделения room-service
- в. посыльный гостиницы

21. Прием заказов на обслуживание в номерах может производиться:

- а. в поэтажных барах или специальных помещениях, где есть телефон для вызова в номер официанта; в ресторане через метрдотеля;
- б. письменно, через дежурного администратора гостиницы;
- в. по электронной почте.

22. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «hb – полупансион»:

- а. континентальный
- б. расширенный
- в. английский
- г. американский
- д. шведский стол
- е. завтрак с шампанским

23. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц:

- а. Чайные и витаминные столы
- б. Развозная торговля в зале
- в. Обслуживание в номерах

- г. Бизнес-ланчи
- д. Залы-экспрессы
- е. Воскресные бранчи

24. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включены все приемы пищи и напитки местного производства:

- а. ВВ
- б. НВ
- в. НВ+
- г. FB
- д. FB+
- е. ALL+

25. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:

- 1. A la carte
- 2. Табльдот
- 3. Carte du jour
- 4. Шведский стол
- 5. Стол-буфет
- 6. Цикличное меню

Тест к рейтинг-контролю № 3

1. Кейтеринг – это...

- 1. выездное обслуживание, проводимое вне предприятия
- 2. обслуживание официальных мероприятий в торговом зале
- 3. обслуживание по меню табльдот

2. Барбек – это...

- 1. специалист по приготовлению шашлыка;
- 2. специалист по приготовлению кофе;
- 3. помощник бармена.

3. Какими навыками и умениями должен обладать хостес?

- 1. приготовление различных видов кофе, искусство «лате-арт»;
- 2. встреча и размещение гостей, общение, создание благоприятной атмосферы в зале, умение расположить к себе.
- 3. приготовление различных видов смешанных напитков, искусство флейринга.

4. Какими навыками и умениями должен обладать бармен?

- а. приготовление различных видов кофе, искусство «лате-арт»;
- б. встреча и размещение гостей, общение, создание благоприятной атмосферы в зале, умение расположить к себе.
- в. приготовление различных видов смешанных напитков, искусство флейринга.

5. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:

- 1. A la carte
- 2. Табльдот
- 3. Carte du jour
- 4. Шведский стол
- 5. Стол-буфет
- 6. Цикличное меню

6. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все

включено»:

1. Шведский стол
2. A la carte
3. Табльдот
4. Стол-буфет
5. Цикличное меню
6. Carte du jour

7. Бариста это....

- а. специалист по приготовлению коктейлей в баре;
- б. специалист по приготовлению кофе, умеющий правильно приготовить кофе (в том числе с использованием искусства латте-арт) или напитки на его основе и подать посетителю;
- в. специалист, отвечающий за встречу и размещение гостей, общение, создание благоприятной атмосферы в зале.

8. Вид меню, который используется при организации питания спортсменов:

- а. Цикличное меню
- б. A la carte
- в. Carte du jour

9. Вид обслуживания, организуемый в ресторане по пятницам, в течение определенного времени по меню a la carte со скидкой на напитки, установленной рестораном, называется...

- а. Happy hour (счастливый час)
- б. Linner(линер)
- в. Dinner(динер)

10. Тигестер это....

- а. дегустатор десертов;
- б. дегустатор вин и коктейлей;
- в. дегустатор чая.

11. Какими навыками и умениями должен обладать бариста?

- а. приготовление различных видов кофе, искусство «лате-арт»;
- б. встреча и размещение гостей, общение, создание благоприятной атмосферы в зале, умение расположить к себе.
- в. приготовление различных видов смешанных напитков, искусство флейринга.

12. Вид меню, который используется при организации питания туристов:

- а. Цикличное меню
- б. A la carte
- в. Carte du jour

13. Поздний ужин в ресторане называется...

- а. Happy hour (счастливый час)
- б. Linner (линер)
- в. Dinner(динер)

14. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:

- а. A la carte
- б. Табльдот
- в. Carte du jour
- г. Шведский стол

- д. Стол-буфет
- е. Цикличное меню

15. Сомелье - это...

а. специалист, отвечающий за профессиональную подачу напитков в данном заведении, дающий советы по правильному выбору напитков и вин к блюдам;

б. дегустатор вин и коктейлей;

в. дегустатор чая.

16. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «ВВ - только завтрак»:

- а. Континентальный
- б. Расширенный
- в. Английский
- г. Американский
- д. Шведский стол
- е. Завтрак с шампанским

17. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FB – полный пансион»:

- а. Континентальный
- б. Расширенный
- в. Английский
- г. Американский
- д. Шведский стол
- е. Завтрак с шампанским

18. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях

питания гостиниц:

- а. Чайные, кофейные и витаминные столы
- б. Развозная торговля в зале
- в. Обслуживание в номерах
- г. Бизнес-ланчи
- д. Залы-экспрессы
- е. Воскресные бранчи

19. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:

- а. A la carte
- б. Табльдот
- в. Carte du jour
- г. Шведский стол
- д. Стол-буфет
- е. Цикличное меню

20. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:

- а. A la carte
- б. Табльдот
- в. Carte du jour
- г. Шведский стол
- д. Стол-буфет
- е. Цикличное меню

21. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:

- а. Шведский стол
- б. A la carte
- в. Табльдот
- г. Стол-буфет
- д. Цикличное меню
- е. Carte du jour

22. Блюда фондю в зале ресторана подают в следующем ассортименте:

- а. куриное, мясное, рыбное, десертное.
- б. сырное, мясное, рыбное, десертное.
- в. творожное, десертное, сырное, фруктовое.

23. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен только завтрак:

- а. ВВ
- б. НВ
- в. НВ+
- г. FB
- д. FB+
- е. ALL

24. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включены все приемы пищи, без предоставления алкогольных напитков:

- а. ВВ
- б. НВ
- в. НВ+
- г. FB
- д. FB+
- е. ALL+

25. Порционирование блюда, приготовленного в целом виде в присутствии посетителей, называется...

- а. Гранширование
- б. Дегустация
- в. Декантация

Вопросы к зачету

1. Основные элементы процесса обслуживания.
2. Порядок досервировки стола в соответствии с принятым заказом.
3. Правила передачи заказа на производство.
4. Порядок подачи напитков, закусок и блюд.
5. Особенности проведения расчета с гостями.
6. Правила подачи продукции сервис-бара.
7. Рекомендация вин к блюдам и правила подачи вин.
7. Правила и техника работы сомелье.
8. Французский, английский и американский методы подачи блюд в ресторане.
9. Русский метод подачи блюд и метод guieridon или Silver service).

10. Комбинирование различных методов в зависимости от вида обслуживания, класса предприятия и ассортимента заказанных блюд.
11. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок.
12. Порядок замены использованной посуды и приборов, досервировка стола.
13. Правила подачи горячих закусок.
14. Особенности подачи супов.
15. Правила и способы подачи горячих блюд с учетом ассортимента и вида тепловой обработки.
16. Подготовка стола для подачи десерта.
17. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.
18. Завершающий этап обслуживания.
19. Современные формы расчета с потребителями.
20. Современные виды услуг и формы обслуживания.
21. Виды завтраков и особенности составления меню (европейский, континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак).
22. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей.
23. Категории и характеристики кейтеринга.
24. Характеристика и особенности специальных форм обслуживания (ланчи, бизнес-ланчи, бранчи, воскресные бранчи, кофе - брейки, презентация и т.д.)
25. Характеристика методов обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, стол-экспресс, зал-экспресс.
26. Меню табль-дот, а-ля карт-отличительные особенности
27. Правила подбора вин и напитков к блюдам.
28. Организации обслуживания массовых и тематических мероприятий.
29. Организации питания и обслуживания участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний.
30. Организации питания и обслуживания спортсменов и зрителей спортивных мероприятий.
31. Характеристика и особенности современных видов услуг и форм обслуживания («счастливый час», русский стол, «линер», «динер»).
32. Требования к основным категориям обслуживающего персонала.
33. Факторы, определяющие условия и режим труда персонала.
34. Характеристика должностных обязанностей профессионалов в ресторанном сервисе: бариста, титестер, хостес, барбэк.
35. Требования к обслуживающему персоналу ресторана.
36. Службы питания: их роль, взаимосвязь с другими службами в гостинице.
37. Роль менеджера в организации банкетной службы.
38. Порядок проведения тренинга официантов перед обслуживанием.
39. Банкеты и приемы: определение, классификация по различным признакам.
40. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: определение, назначение, отличительные особенности, характеристика.
41. Деловой протокол и этикет.
42. Банкет (приём) фуршет: определение, назначение, отличительные особенности, характеристика.

43. Виды сервировки фуршетных столов стеклянной посудой: односторонняя в одну линию для президиума, двусторонняя в две линии, группами, елочкой, посольская и др.

44. Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика, особенности составления меню.

45. Банкет-чай: определение, назначение и характеристика.

46. Смешанные (комбинированные) банкеты - назначение, общая характеристика, виды смешанных (комбинированных) приемов.

47. Неофициальные банкеты: понятие, виды.

48. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, характеристика.

49. Обслуживание по типу «шведский стол».

50. Услуги по организации питания в гостиницах.

51. Организация поэтажных буфетов.

52. Обслуживание в номерах гостиниц.

53. Организация обслуживания иностранных туристов.

54. Факторы, определяющие культуру обслуживания.

55. Особенности организации обслуживания иностранных туристов

56. Виды туризма, классы обслуживания.

57. Услуги, предоставляемые иностранным туристам (индивидуально и группам).

58. Особенности питания туристов из различных стран.

59. Требования, предъявляемые к предприятиям питания для обслуживания туристов

60. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне (VIP - гостей).

61. Транширование: понятие, назначение, ассортимент блюд, инвентарь, посуда, приборы.

Организация рабочего места, последовательность операций.

62. Фламбирование: понятие, ассортимент блюд, оборудование, инвентарь, оснащение рабочего места.

63. Фондю: особенности приготовления, сервировка стола для подачи фондю, ассортимент блюд.

64. Сырная тарелка и сырная тележка: понятие, ассортимент сыров, включаемых в состав «сырной тарелки» или «тележки», используемый инвентарь. Рекомендации вин, гарниров.

65. Техника подачи закусок, блюд и напитков с использованием сервировочной тележки (трейджек).

Самостоятельная работа предполагает:

1. выполнение рефератов, докладов, презентаций

2. заполнение рабочей тетради

Темы для самостоятельной работы студентов

1. Пищевая, энергетическая и биологическая ценность рационов и отдельных продуктов питания.

2. Национальные особенности и традиции питания разных народов.

3. Требования, к поведению обслуживающего персонала ресторана.

4. Особенности организации питания паломников.

5. Национальные особенности и традиции питания славянских народов, народов Европы, США, стран Латинской Америки, Азии, арабских стран.

6. Основные задачи и направления НТП: комплексная механизация и автоматизация технологических процессов, компьютеризация

7. Традиции питания и пищевые религиозные обряды.

8. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания.

9. Использование маркетинга для совершенствования ресторанного обслуживания

10. Виды сервиса: французский, английский, немецкий, американский, русский), их характеристика.

11. Основные показатели режима питания, особенности детского и диетического режима питания.

12. Национальные особенности и традиции питания славянских народов, народов Европы, США, стран Латинской Америки, Азии, арабских стран.

13. Оформление торговых залов, банкетных залов, коктейль-холлов, аванзалов для проведения различных банкетов.

14. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов.

15. Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и т. д.

16. Стандартизация в общественном питании.

17. Сертификация услуг предприятий питания.

18. Техническое оснащение предприятий питания.

19. Характеристика технологического процесса организации производства в предприятиях питания.

20. Охрана труда в предприятиях питания.

21. Маркетинг услуг питания.

22. Качество услуг питания.

23. Факторы, определяющие качество. Принципы обеспечения качества.

24. Санитарные правила для предприятий питания.

25. Обслуживание групп туристов в ресторанах и кафе

Задания для самостоятельной работы студентов

1. Перечислите наиболее важные критерии классификации предприятий питания.

2. Какие типы предприятий питания выделяют в зависимости от характера осуществляемой торгово-производственной деятельности?

3. Как классифицируют бары в зависимости от их расположения в гостиничном здании?

4. Какая информация должна быть учтена и зафиксирована при принятии заказа на обслуживание в гостиничном номере?

5. Изложите специальные правила обслуживания гостей в номерах.

6. Назовите слагаемые культуры обслуживания на предприятиях питания.

7. Чем отличается континентальный завтрак от английского завтрака?

8. Какие методы обслуживания используются при организации завтраков, обедов и ужинов? Опишите их.

9. В чем суть французского сервиса?

10. Приведите классификацию банкетов.

11. Дайте определение понятиям «статичное» и «цикличное» меню.

12. Перечислите факторы, которые должны учитываться при составлении меню.
13. В чем суть качественного анализа меню?
14. Назовите и охарактеризуйте методы анализа меню.

Темы рефератов, докладов

1. Методы обслуживания потребителей, их характеристика.
2. Выбор формы обслуживания в зависимости от типа предприятия питания, вида приема пищи.
3. Виды меню, их характеристика, принципы составления и оформление меню. Меню бизнес-ланча и бранча.
4. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся.
5. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика.
6. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы.
7. Пищевые религиозные обряды и особенности организации питания верующих или паломников.
8. Особенности организации кейтеринга (на примере конкретного предприятия).
9. Традиции питания и пищевые религиозные обряды.
10. Правила этикета и нормы поведения за столом.
11. Классификация и характеристика вин.
12. Факторы, определяющие качество. Принципы обеспечения качества.
13. Организация рекламы в ресторане.
14. Обеспечение безопасности в ресторане.
15. Новые профессии в ресторанном бизнесе.
16. Структура службы питания в гостинице, взаимосвязь с другими службами.
17. Методы обслуживания потребителей, их характеристика. Выбор формы обслуживания в зависимости от типа предприятия питания, вида приема пищи.
18. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания в гостинице.
19. Виды меню, их характеристика, принципы составления и оформление меню. Приведите вариант меню бизнес-ланча и бранча.
20. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся.
21. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика. Приведите варианты меню континентального и американского завтраков.
22. Структура и организация работы банкетной службы в гостинице.
23. Организация самообслуживания в предприятиях питания. Современные формы самообслуживания, их применение в гостиничном сервисе.
24. Организация работы службы обслуживания питанием в номер.
25. Виды условий питания, предоставляемых гостиничными предприятиями, их характеристика (ВВ, НВ, НВ и т.д.).
26. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы.
27. Пищевые религиозные обряды и особенности организации питания верующих или паломников.

28. Традиции питания разных народов и особенности организации питания иностранных туристов в гостинице.

29. Особенности организации кейтеринга (на примере конкретного предприятия).

30. Организация досуга в предприятиях питания. Особенности организации досуга в предприятиях питания гостиниц.

31. Особенности приготовления и правила подачи банкетных блюд;

32. Оформление банкетных блюд из птицы, рыбы.

33. Способы подачи банкетных блюд из птицы, рыбы.

34. Оформление банкетных блюд.

35. Русский, английский, французский, японский ритуалы чаепития.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, издательство	Год	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		печатные издания (кол-во)	электронные (наименование ресурсов)
1	2	3	4
Основная литература*			
1 <i>Сологубова, Г. С.</i> Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2019. — 332 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://biblio-online.ru/book/organizaciya-proizvodstva-i-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-427592
2. <i>Баранов, Б. А.</i> Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие для академического бакалавриата / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — М.: Юрайт, 2019. — 184 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-10698-5 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт.	2019		https://biblio-online.ru/book/etiket-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-445849
<i>Быстров, С.А.</i> Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник для академического бакалавриата / С.А. Быстров. — М.: ИНФРА-М, 2019.- 536с.	2019		http://znanium.com/catalog/product/999911
Дополнительная литература*			
1. <i>Пасько, О. В.</i> Технология продукции общественного питания за рубежом: учебное пособие для прикладного бакалавриата / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — М.: Юрайт, 2019. — 179 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07286-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://biblio-online.ru/book/tehnologiya-produkcii-obschestvennogo-pitaniya-za-rubezhom-437672
2. <i>Бураковская, Н. В.</i> Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для академического бакалавриата / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — М.: Юрайт, 2019; Омск: Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11735-6 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://biblio-online.ru/book/obsluzhivaniye-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-446040
3. Васюкова, А. Т. Кухни народов мира	2019		http://www.studentlibrary.ru

[Электронный ресурс]: Учебник для бакалавров / Васюкова А. Т., Варварина Н. М.; под ред. проф. А. Т. Васюковой. - М.: Дашков и К°, 2019. - 336 с. ISBN 978-5-394-03040-6.-			/book/ISBN9785394030406.html
Интернет-ресурсы			
1. Федеральное агентство по туризму			https://www.russiatourism.ru/contents/statistika/
2. Библиотека ГОСТов и нормативных документов			http://libgost.ru/
3. Журнал для начинающих и опытных предпринимателей			http://bsnss.net/
4. Федеральный портал поддержки малого и среднего предпринимательства: новости, гид предпринимателя, господдержка малого и среднего предпринимательства.			http://smb.gov.ru/
Перечень программного обеспечения			
1. пакет MS-Office			
Перечень информационных справочных систем			
1. СПС Консультант Плюс (инсталлированный ресурс ВлГУ Электронная библиотечная система Владимирского государственного университета (http://elibrari.ru))			http://library.vlsu.ru/
2. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу. «Вестник РАТА» – электронный журнал;			
3. Маркетинг в России и за рубежом			
4. Менеджмент в России и за рубежом			
5. Современный отель			

7.2. Периодические издания

1. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - Издательство ООО «Издательство Хоспитэлити». Ведущий специализированный журнал для профессионалов индустрии гостеприимства.

2. «Гостиничное дело» - ИД «Панорама». Профессиональный журнал для специалистов в организационной, маркетинговой и финансово-хозяйственной сферах деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

3. «Отдел продаж» - ИД «Ресторанные ведомости». Издание, предназначенное для профессионалов ресторанного и гостиничного бизнеса.

4. «Отель» - Издательство «Хэппи Пресс». Периодическое издание, посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства.

5. «Отель. Современный бизнес» - Издательство ООО «Наша деловая пресса». Специализированный журнал для профессионалов отельного бизнеса.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования. Практические/лабораторные работы проводятся в аудитории 101 учебного корпуса № 5.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office.

Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочую программу составил _____

Афан / *Татьяна Иричица О.И.*

Рецензент

(представитель работодателя) _____

Курочкин Алексей Владимирович

(место работы, должность, ФИО, подпись)



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры _____

Тис

Протокол № 4 от 23.05.19 года

Заведующий кафедрой _____

Сурф

Турчкова Л.Т.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 43.03.01

Протокол № 3 от 7.06.19 года

Председатель комиссии _____

Полоусов

Полоусов О.П.

(ФИО, подпись)