

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор  
по учебно-методической работе

А.А. Панфилов

« 26 » 01 2016 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### ТЕХНОЛОГИЯ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Направление подготовки 43.03.02 ТУРИЗМ  
Профиль/программа подготовки  
Уровень высшего образования БАКАЛАВРИАТ  
Форма обучения ОЧНАЯ

Семестр	Трудоем- кость зач. ед, час	Лек- ции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточ- ного контроля (экз./зачет)
6	3; 108	18	18		36	Экзамен (36)
Итого	3, 108	18	18		36	Экзамен (36)

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Технология ресторанного обслуживания» является формирование у студентов необходимых знаний об организации современного ресторана, выстроенного на международных стандартах качества производства и реализации услуг гостеприимства.

Задачами дисциплины являются:

- изучение технологий ресторанного обслуживания;
- определение особенностей сервисного обслуживания потребителей питанием в гостиничном предприятии;
- управление персоналом ресторана в гостиничном предприятии, как функции менеджмента;
- рассмотрение особенностей предоставления услуг питания в гостиничном предприятии.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Технология ресторанного обслуживания» является обязательной дисциплиной вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

Процесс изучения дисциплины «Технология ресторанного обслуживания» направлен на формирование у студентов навыков осуществления производственно-технологической деятельности в ресторане.

Дисциплина базируется на знаниях, полученных при изучении таких дисциплин как: «Менеджмент в туристической индустрии», «Технология продаж», «Этика и культура управления».

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Выпускник должен обладать следующими **профессиональными компетенциями (ПК)**:

- способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4);
- способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности (ПК-6);
- готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов (ПК-9).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- теорию и практику формирования и продвижения туристского продукта, с использованием современных технологий ресторанного обслуживания (ПК-4);
- технологии разработки и формирования услуг гостиничного предприятия, в соответствии с требованиями потребителя (ПК-6);

-инновационные технологии в туристской деятельности и новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов (ПК-9).

уметь:

-организовывать собственную деятельность и деятельность коллектива исполнителей(ПК-6);

-выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество (ПК-8);

- выбирать эффективные методы и клиентоориентированные технологии продаж услуг питания (ПК-9);

владеть:

- методами анализа и обобщения информации, полученной в результате исследования потребителей туристских услуг (ПК-4);

-навыками оценки необходимости внедрения современных услуг в туристской деятельности (ПК-6);

-навыками создания программы продвижения слуг в туристской деятельности;

- навыками предоставления туристского продукта, необходимого для удовлетворения конкретных потребностей туристов (ПК-9);

- навыками оказания услуг с использованием современных технологий (ПК-9).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

№ п/п	Раздел (тема) 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 (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Характеристика помещений и служб ресторана.	6	1-2	2	2			4		2/50	
2.	Материально-техническая база предприятий питания	6	3-6	2	4			6		3/50	<b>Рейтинг-контроль № 1</b>
3	Этическая и эстетическая культура ресторанного сервиса.	6	7-8	2	2			4		2/50	
4	Организация обслуживания потребителей в ресторанах Методы подачи блюд в ресторане и их характеристика	6	9-10	4	2			6		3/50%	
5.	Технологии ресторанного обслуживания. Методы и формы обслуживания	6	11-12	4	4			8		4/50%	<b>Рейтинг-контроль № 2</b>
6.	Виды услуг питания в	6	13-	2	2			4		2/50%	

	гостиничных предприятий и организация обслуживания в гостиничных номерах		14								
7.	Организация обслуживания иностранных туристов	6	15-16	2	2			4		2/50%	Рейтинг-контроль № 3
Всего				18	18			36		18/50%	Экзамен

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Лекционный курс

#### **Тема 1. Характеристика помещений и служб ресторана.**

Организационная структура служб ресторана. Функции и формы взаимодействия служб ресторана.

Торговые помещения для обслуживания потребителей: понятие, виды, назначение, характеристика.

Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды, раздаточная.

Сервис-бар: понятие, назначение, характеристика. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов.

Стили, используемые при оформлении интерьеров залов: виды, характеристика

#### **Тема 2. Материально-техническая база предприятий питания.**

Оборудование залов. Мебель: назначение, виды, требования. Нормы оснащения залов мебелью.

Фарфоровая и фаянсовая посуда: виды, назначение, размеры, дизайн, емкость, характеристика. Керамическая посуда.

Стеклянная и хрустальная посуда: виды, назначение, емкость, дизайн. Металлическая посуда.

Столовые приборы: виды, назначение, форма, дизайн, эстетичность; Деревянная и пластмассовая посуда.

Столовое белье: виды, ассортимент, размеры, цветовая гамма, назначение, характеристика. Напероны: понятие, назначение, виды, применение. Мольтон: назначение. Бренд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как средство рекламы.

#### **Тема 3. Этическая и эстетическая культура ресторанного сервиса.**

Понятие о культуре работника ресторана, морали и этике. Нормы нравственности. Профессиональная этика и ее задачи.

Требование к речи работников ресторана. Конфликтные ситуации, их основные источники и исходы. Показатели и критерии качественного обслуживания.

Понятие об эстетической культуре ресторанного сервиса. Дизайн ресторана. Оформление интерьера ресторана и мест обслуживающего персонала. Факторы, влияющие на эстетическую привлекательность фасада и помещений здания ресторана. Основные принципы создания атмосферы заведения. Фирменный стиль предприятия.

Эстетика блюд ресторана. Влияние эстетических свойств блюд на посещаемость ресторана.

Эстетика внешнего облика работника ресторана: внешний вид, мимика, жесты.  
Правила этикета. Служебный этикет работника ресторана.

#### **Тема 4. Организация обслуживания потребителей в ресторанах Методы и правила подачи блюд в ресторане и их характеристика**

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.

Методы подачи блюд в ресторане (французский метод, английский метод, американский метод, русский метод и guieridon или Silver service)..

Последовательность и правила подачи блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Порядок замены использованной посуды и приборов.

Правила этикета и нормы поведения за столом.

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

#### **Тема 5. Технологии ресторанного обслуживания. Методы и формы 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.

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.

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

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

#### **Тема 6. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и организация обслуживания в гостиничных номерах**

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).

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 7. Организация обслуживания иностранных туристов***

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

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

### **Практические занятия**

#### **Тема 1. Характеристика помещений и служб ресторана.**

1. Перечислить и записать торговые и вспомогательные помещения, прилегающие к торговому залу, их назначение; оборудование в торговом зале.

Проанализировать взаимосвязь торговых и производственных помещений.

Составить схему взаимосвязи торговых, производственных и вспомогательных помещений.

#### **Тема 2. Материально-техническая база предприятий общественного питания, применяющих современные технологии обслуживания.**

1. Ознакомление с различными видами столовой посуды, приборов (по имеющимся образцам). Изучить материал из которого сделана посуда, ее емкость, назначение, диаметр, размер и т.д. Оформить результаты работы в форме таблиц: «Ассортимент и назначение столовой посуды», «Ассортимент основных и вспомогательных приборов».

2. Ознакомление с различными видами столового белья (по имеющимся образцам). Оформить результаты работы в форме таблицы «Размер и назначение столового белья». Отработать простые и сложные приемы складывания салфеток.

#### **Тема 3. Этическая и эстетическая культура ресторанного сервиса.**

1. Изучить нравственный (этический) кодекс официанта. Изучить правила безопасности и санитарные требования к работе официанта.

Рольевые игры: «Профессиональное общение официанта с гостем»; «Профессиональное поведение официанта в случае конфликтной ситуации».

**Тема 4. Организация обслуживания потребителей в ресторанах. Методы подачи блюд в ресторане и их характеристика.**

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

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 5. Технологии ресторанного обслуживания. Методы 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).

**Тема 6. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и организация обслуживания в гостиничных номерах**

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

Повторить особенности питания и обслуживания туристов из различных стран стола в номере.

**Тема 7. Организация обслуживания иностранных туристов**

1. Составить меню завтрака, обеда или ужина для иностранных туристов из Европы с учетом особенностей их питания.

2. Сделать краткие устные сообщения в виде мини-докладов, презентаций об особенностях питания туристов из различных стран мира (по выбору преподавателя).

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

*Лекционный материал* должен иметь проблемный характер и отражать профиль подготовки слушателей. На лекциях излагаются основные теоретические положения по изучаемой те-

матике. В процессе изложения всего лекционного материала по всем темам изучаемой дисциплины применяются информационно-коммуникационные технологии. По каждой теме лекционного материала разработаны презентации, которые предоставлены в электронном виде.

*Практические занятия* проводятся методом группового упражнения, оперативной тренировки, индивидуальных упражнений и последующим обсуждением их решений. Практические занятия по дисциплине ведутся в форме активного обучения и нацелены на закрепление и углубление теоретических знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельного изучения специальной литературы.

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

### **РЕЙТИНГ-КОНТРОЛЬ №1**

Вопросы	Варианты ответов
1. Рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на классы...	1. люкс, высший, первый 2. первый, второй, третий 3. высший и специализированные предприятия
2. Ресторан это-	1. общедоступное или обслуживающее определённый контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дня недели меню 2. предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные; вино-водочные, табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха. 3. предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки.
3. К обслуживающему персоналу предприятий общественного питания относятся...	1. официант, бармен, метрдотель 2. метрдотель, кондитер, официант 3. гардеробщик, пекарь, сомелье
4. Торговое помещение ресторана, предназначенное для встречи и ожидания гостей перед банкетом, называется:	1. VIP - зал 2. вестибюль 3. аванзал
5. Помещение для хранения и выдачи официантам столовой посуды и столовых приборов, называется...	1. сервизная 2. сервис - бар 3. раздаточная
6. Помещение, в котором начинается обслуживание потребителей с гардеробом для верхней одежды, туалетными комнатами, называется...	1. торговый зал 2. вестибюль 3. аванзал



7. Помещение для хранения и выдачи официантам столовой посуды и столовых приборов, называется...	1. сервизная 2. сервис - бар 3. раздаточная
8. Высота фуршетного стола	1.1000-1050 мм 2.1010-1020 мм 3.1020-1030 мм
9.Столовый нож и вилка предназначены:	1.для всех видов вторых блюд 2. для всех видов вторых блюд, кроме рыбных. 3. для всех видов вторых блюд, кроме блюд из птицы. 4 для всех видов вторых блюд, в том числе холодной закуски, рыба горячего копчения, но кроме рыбных блюд..
10.Нож для масла	1.имеет серповидную форму с зубцами на конце 2.имеет небольшие размеры и закруглённый край 3.выполнен в виде лопатки 4.имеет зигзагообразное остриё
11 .Нож для сыра подают	1. только с нарезанными ломтиками сыра 2.только на банкете фуршете, если сыр подаётся целым куском 3.в любых случаях с сыром
12.Диаметр десертной мелкой тарелки (Российского стандарта):	1. 200 мм. 4. 260 мм 2 .240 мм. 5.220 мм. 3.280 мм.
13.Фарфоровый соусник предназначен для подачи	1.горячих соусов 2.холодных соусов 3.холодных соусов, сметаны 4.холодных и горячих соусов
14.Диаметр десертной тарелки европейского стандарта совпадает с диаметром	1.столовой мелкой тарелки европейского стандарта 2. закусочной тарелки европейского стандарта 3. закусочной тарелки российского стандарта
15.Объём полупорционной тарелки равен:	1.500 мл 2.300 мл 3.250 мл 4. 350 мл
16.Мольтон – это:	1. небольшая скатерть, которая накрывается поверх основной 2. подкладка из фланели, используемая под основную скатерть; 3. скатерть, которая прикрепляется по периметру стола
17. Стекланную посуду моют в	1.двух ваннах 2. трех ваннах 3.четырёх ваннах 4.пяти ваннах
18.Фарфоровый молочник предназначен для подачи	1.холодного молока 2.горячего молока 3.горячего и холодного молока
19..Наперон– это:	1. небольшая скатерть, которая накрывается поверх основной 2. подкладка из фланели, используемая под основную скатерть; 3. скатерть, которая прикрепляется по периметру стола
20. Посуда, предназначенная для подачи горячих закусок из мяса, овощей.	1.кокильница 2.кокотница 3.миска суповая 4. блюдо металлическое
21. Рюмка, предназначенная	1. рейнвейная 3.сауэр

для подачи коньяка, имеет название	2. снифтер 4. коблер
22. Нож для сыра	1.имеет серповидную форму с зубцами на конце 2.имеет небольшие размеры и закруглённый край 3.выполнен в виде лопатки 4.имеет зигзагообразное остриё
23. Металлический соусник предназначен для подачи	1.горячих соусов 2.холодных соусов 3.холодных соусов, сметаны 4.холодных и горячих соусов
24.Фужер предназначен:	1.для безалкогольных напитков 2.соков 3.шампанского 4.минеральной воды 5.столовых вин
25. Вилка кокотная:	1.имеет два рожка и размер чайной ложки. 2.пять рожков, соединённых между собой. 3. три рожка и размер чайной ложки 4 четыре рожка и размер чайной ложки.

### РЕЙТИНГ-КОНТРОЛЬ №2

Вопросы	Варианты ответов
1.Характерными особенностями французского сервиса являются:	1. раскладывание пищи официантом на тарелку гостя на приставном столике, подача блюда гостям с правой стороны, свобода движений обслуживающего персонала; 2. демонстрация блюда гостям с левой стороны, предоставление гостю возможности самостоятельно определять желаемый объём еды, постоянный контакт официанта с гостями; 3.подача блюд на сервировочном блюде, порционирование на глазах у гостей, перекладывание гостями порций в тарелки
2. Обслуживание по типу «шведского стола» характеризуется:	1.ускоренным процессом обслуживания, ограниченным ассортиментом предлагаемых блюд и напитков, обслуживанием одновременно большого количества потребителей по предварительному заказу ; 2. большим выбором блюд и закусок со свободным доступом, большой пропускной способностью ресторана зала, меньшим количеством официантов для обслуживания; 3. возможностью гостя выбрать из карты-меню блюда по своему желанию, большой пропускной способностью ресторана зала
3. Основные элементы обслуживания включают:	1. 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 2.встреча гостей, предложение аперитива, предложение меню и карты вин, уточнение заказа, подача напитков и блюд, расчет с гостями; 3. встреча гостей, размещение их в зале, досервировка

	стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков и блюд, расчет с гостями
4. К острым и соленым холодным закускам рекомендуется подавать....	1. красные столовые сухие и полусухие вина; 2. коньяки, херес, портвейн; 3. водку и горькие настойки.
5. Красные столовые сухие и полусухие вина подают в...	1. в коньячных и мадерных рюмках; 2. в лафитных рюмках; 3. в водочных рюмках.
6. Температура подачи коньяка, хереса, портвейна составляет....	1. 8... 10°C; 2. 18-22°C 3. 10... 12 °C;
7. Блюдо, приготовляемое на основе новой рецептуры и технологии или нового вида сырья и отражающее специфику данного предприятия называется...	1. индивидуальное 2. заказное 3. фирменное
8. Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе получения услуг называется...	1. процесс обслуживания 2. условия обслуживания 3. принципы работы с потребителями
10. Как называется карточка, находящаяся на столе у каждого гостя на банкете, с указанием фамилии?	1. кувертная карта 2. карта меню 3. карта коктейлей
11. Назовите, какие блюда располагаются в меню после горячих закусок?	1. супы 2. вторые горячие блюда из мяса 3. гарниры
12. Современное направление в дизайне с деревенской стилизацией и простотой решения интерьера, называется...	1. хай - тек 2. модерн 3. кантри
13. К каким средствам информации относится меню предприятий общественного питания?	1. техническим 2. общим 3. специфическим или специальным
14. Назовите вид меню, который составляется в каждом конкретном случае при приеме заказа с учетом пожелания заказчика, вида банкета и времени его проведения	1. банкетное меню 2. меню бизнес - ланча 3. меню новогоднего ужина
15. Какие блюда предлагают гостям на первой странице меню?	1. десерты 2. вегетарианские блюда 3. блюда от шеф-повара
16. Совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной	1. процесс обслуживания 2. условия обслуживания 3. метод обслуживания

продукции и организации досуга, это...	
17. Кто встречает гостей при входе в торговый зал?	1. Швейцар 2. Hostess 3. Сомелье
18. Документ, предназначенный для информирования об ассортименте кулинарной и кондитерской продукции, напитков и других товаров, их количественных характеристиках (выход блюда и цена), называется...	1. карта вин 2. меню 3. карта коктейлей
19. С какой стороны официант подает меню гостю?	1. слева 2. справа 3. стоя рядом с гостем
20. Служащий отвечающий за подачу напитков в ресторане, дающий рекомендации по выбору вин и напитков, называется...	1. сомелье 2. бариста 3. хостес
21. Назовите вид салфетки, которая служит для сохранности одежды во время приема пищи и промокания уголков рта	1. салфетка для коктейлей 2. сервировочная салфетка 3. индивидуальная салфетка
22. Какие приборы используются при сервировке стола для завтрака?	1. столовые нож и вилка 2. десертные нож и вилка 3. закусочные нож и вилка
23. На какой раздел просит обратить внимание официант при подаче меню гостям?	1. десерты 2. горячие закуски 3. фирменные блюда
24. Какие блюда предлагают гостям на первой странице меню?	1. десерты 2. вегетарианские блюда 3. блюда от шеф-повара
25. Назовите вид сервировки стола, который состоит из пирожковой тарелки, закусочного прибора, чайной ложки, фужера и полотняной салфетки	1. сервировка стола для бизнес-ланча 2. сервировка стола для завтрака 3. сервировка стола для ужина

### РЕЙТИНГ-КОНТРОЛЬ №3

Вопросы	Варианты ответов
1. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах:	1. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания 2. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания 3. Наличие постоянного контингента посетителей 4. Зависимость от загрузки гостиничного фонда 5. Возможность предоставления кейтеринговых услуг 6. Особый режим работы

2. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вид гостиничного предприятия</li> <li>2. Класс гостиничного предприятия</li> <li>3. Месторасположение</li> <li>4. Возраст и пол проживающих</li> <li>5. Национальные особенности</li> <li>6. Все вышеперечисленное</li> </ol>
3. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Служба управления номерным фондом</li> <li>2. Административно-хозяйственная служба</li> <li>3. Коммерческая служба</li> <li>4. Инженерно-техническая служба</li> <li>5. Бизнес-центр</li> <li>6. Служба вспомогательных услуг</li> </ol>
4. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Соответствие целевому назначению</li> <li>2. Точность и своевременность предоставления</li> <li>3. Безопасность</li> <li>4. Культура обслуживания</li> <li>5. Экологичность</li> <li>6. Непрерывность</li> </ol>
5. Количество мест в ресторанах, кафе в городских гостиницах должно соответствовать:	<p>вместимости гостиниц,  должно составлять не менее 10% вместимости гостиницы;  должно составлять не менее 80% вместимости гостиницы</p>
6. Самостоятельное обслуживание питанием называется:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Шведский стол</li> <li>2. Буфетное обслуживание</li> <li>3. Американский сервис</li> <li>4. Английский сервис</li> <li>5. Немецкий сервис</li> <li>6. Французский сервис</li> </ol>
7. Кто такой order taker?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. портье</li> <li>2. сотрудник подразделения room-service</li> <li>3. посыльный гостиницы</li> </ol>
8. Прием заказов на обслуживание в номерах может производиться:	<p>в поэтажных барах или специальных помещениях, где есть телефон для вызова в номер официанта; в ресторане через метрдотеля;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. письменно, через дежурного администратора гостиницы;</li> </ol> <p>по электронной почте.</p>
9. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «НВ – Полу-пансион»:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Континентальный</li> <li>2. Расширенный</li> <li>3. Английский</li> <li>4. Американский</li> <li>5. Шведский стол</li> <li>6. Завтрак с шампанским</li> </ol>
10. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A la carte</li> <li>2. Табльот</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Carte du jour</li> <li>4. Шведский стол</li> <li>5. Стол-буфет</li> <li>6. Цикличное меню</li> </ol>
11. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен только завтрак:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ВВ</li> <li>2. НВ</li> <li>3. НВ+</li> <li>4. FB</li> <li>5. FB+</li> <li>6. ALL</li> </ol>
12. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включены все приемы пищи и напитки местного производства:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ВВ</li> <li>2. НВ</li> <li>3. НВ+</li> <li>4. FB</li> <li>5. FB+</li> <li>6. ALL</li> </ol>
13. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «ВВ - только завтрак»:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Континентальный</li> <li>2. Расширенный</li> <li>3. Английский</li> <li>4. Американский</li> <li>5. Шведский стол</li> <li>6. Завтрак с шампанским</li> </ol>
14. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Чайные, кофейные и витаминные столы</li> <li>2. Развозная торговля в зале</li> <li>3. Обслуживание в номерах</li> <li>4. Бизнес-ланчи</li> <li>5. Залы-экспрессы</li> <li>6. Воскресные бранчи</li> </ol>
15. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A la carte</li> <li>2. Табльдот</li> <li>3. Carte du jour</li> <li>4. Шведский стол</li> <li>5. Стол-буфет</li> <li>6. Цикличное меню</li> </ol>
16. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Шведский стол</li> <li>2. A la carte</li> <li>3. Табльдот</li> <li>4. Стол-буфет</li> <li>5. Цикличное меню</li> <li>6. Carte du jour</li> </ol>
17. Поздний завтрак предоставляется гостям в ....	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 7.30-10.30</li> <li>2. 10.00-11.30</li> <li>3. 10.00-14.00</li> </ol>
18. Континентальный завтрак включает.....	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Чай, кофе, шампанское, небольшие холодные закуски, горячие блюда, супы, салаты, десерты</li> <li>2. Чай, кофе, сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мёд, варенье</li> <li>3. Чай, кофе или горячий шоколад, сахар, сливки(молоко), лимон джем или повидло, мёд, хлебобулочные изделия, масло</li> </ol>

19. Порционирование блюда, приготовленного в целом виде в присутствии посетителей, называется...	1. Транширование 2. Дегустация 3. Декантация
20. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FB – полный пансион»:	1. Континентальный 2. Расширенный 3. Английский 4. Американский 5. Шведский стол 6. Завтрак с шампанским
21. Какие продукты включаются дополнительно в расширенный завтрак (континентальный плюс)?	1. шампанское, холодные закуски, горячие блюда, супы, салаты, десерты; 2. сахар, булочные изделия, тосты, масло, небольшие холодные закуски; 3. соки, ветчина, сыр, колбаса, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья
22. Вид обслуживания, организуемый в ресторане по пятницам, в течение определенного времени по меню a la carte со скидкой на напитки, установленной рестораном, называется.....	1. Happy hour (счастливый час) 2. Linner( линер) 3. Dinner(динер)

#### Вопросы к экзамену

1. Структура, функции и особенности функционирования предприятий питания. Классификация ресторанов.
2. История становления и развития предприятий питания в России и за рубежом. Предпосылки становления ресторанного дела в России.
3. Классификаций предприятий общественного питания.
4. Услуги общественного питания и требования к ним.
5. Правила оказания услуг общественного питания.
6. Закон «О защите прав потребителей».
7. Требования, предъявляемые ГОСТ к обслуживающему персоналу ресторанов. Конфликтные ситуации, работа с возражениями.
8. Требования к официанту и бармену.
9. Требования к метрдотелю.
10. Факторы, определяющие культуру обслуживания.
11. Взаимосвязь торговых залов, производственных и подсобных помещений.
12. Санитарные правила для предприятий питания.
13. Особенности ресторанного обслуживания. Ресторанный этикет.
14. Организационная структура служб ресторана. Функции и формы взаимодействия служб ресторана.
15. Правила ресторанного обслуживания. Стандарты качества.
16. Показатели и критерии качественного обслуживания. Слагаемые культуры обслуживания на предприятиях питания.
17. Виды торговых помещений, их назначение, характеристика.

18. Организация моечной столовой посуды.
19. Оборудование залов. Современные требования к мебели.
20. Классификация, виды, назначение различных видов посуды и столовых приборов.
21. Зал как особая зона обслуживания. Функция заказа.
22. Меню, как инструмент продаж. Функции, виды и формы меню. Оформление меню.
23. Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов).
24. Понятия «статичное» и «цикличное» меню.
25. Карта вин и коктейлей: понятие, назначение, правила составления и оформления
26. Дизайн меню и карты вин. Порядок разработки и утверждения меню.
27. Подготовка торговых помещений к обслуживанию.
28. Сервировка. Правила, стандарты и виды сервировки.
29. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей
30. Особенности составления меню для различных видов завтраков.
31. Характеристика современных методов обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, стол-экспресс, зал-экспресс
32. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика.
33. Рекомендация вин к блюдам и правила подачи вин.
34. Французский, английский и американский методы подачи блюд в ресторане.
35. Русский метод подачи блюд и метод guieridon или Silver service).
36. Последовательность и правила подачи блюд, холодных закусок, десертов.
37. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.
38. Современные формы расчета с потребителями.
39. Современные виды услуг и формы обслуживания.
40. Характеристика и особенности специальных формы обслуживания (ланчи, бизнес-ланчи, бранчи, воскресные бранчи, кофе -брейки, презентация и т.д.)
41. Характеристика методов обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, стол-экспресс, зал-экспресс.
42. Правила оказания услуг общественного питания.
43. Закон «О защите прав потребителей».
44. Услуги по организации питания в гостиницах.
45. Организация поэтажных буфетов.
46. Обслуживание в номерах гостиниц.
47. Организация обслуживания иностранных туристов.
48. Факторы, определяющие культуру обслуживания.
50. Особенности организации обслуживания иностранных туристов
51. Виды туризма, классы обслуживания.
52. Услуги, предоставляемые иностранным туристам (индивидуально и группам).
53. Особенности питания туристов из различных стран.
54. Классификация туристских предприятий питания.
55. Требования, предъявляемые к предприятиям питания для обслуживания туристов

#### **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. Требования к обслуживающему персоналу ресторана.
12. Виды туризма и классы обслуживания.
13. Транширование: понятие, назначение, ассортимент блюд для порционирования, условия, инвентарь, посуда, приборы. Организация рабочего места, последовательность операций.
14. Перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам (индивидуально и группам).
15. Фламбирование, фондю: понятие, ассортимент блюд, условия, оборудование, инвентарь, оснащение рабочего места, особенности подачи блюд.
16. Особенности питания туристов из Европы. Услуги питания в пути следования.
17. Правила подачи закусок, блюд и напитков французским и английским методами с использованием сервировочной тележки (трейджек).
18. Требования, предъявляемые к персоналу: особая форма одежды, использование белых перчаток, особенности делового этикета.
19. Учет национальных особенностей при организации питания групп иностранных туристов (на примере конкретной национальной кухни).
20. Особенности организации досуга в предприятиях питания гостиниц.

### **Задания для самостоятельной работы студентов**

#### **Темы рефератов**

1. История становления и развития предприятий питания в России и за рубежом.
2. Предпосылки становления ресторанного дела в России.
3. Структура службы питания в гостинице, взаимосвязь с другими службами.
4. Санитарные требования к помещениям, оборудованию и технологии обслуживания в системе питания.
5. Столовая посуда, столовое белье, столовые приборы. История, современность, назначение
6. Подготовка залов к обслуживанию посетителей (мебель, сервировка, подготовка официантов, контрольно-кассовое оборудование)
7. Кулинарная (гастрономическая) характеристика блюд
8. Нормативно-правовое обеспечение ресторанного обслуживания
9. Особенности ресторанного обслуживания.
10. Ресторанный этикет.
11. Необычные рестораны мира.

12. Организационная структура служб ресторана. Маркетинг ресторана.
13. Правила ресторанного обслуживания.
14. Официант и метродотель в ресторане.
15. Кодекс поведения обслуживающего персонала ресторана
16. Профессиональная этика работника общественного питания
17. Конфликтные ситуации, работа с возражениями в ресторане.
18. Меню, как инструмент продаж
19. Интерьер ресторана.
20. Услуги по организации досуга в предприятиях питания. Особенности организации досуга в предприятиях питания гостиниц.
21. Назначение и оформление торговых залов, банкетных залов, коктейль-холлов, аванзалов.
22. Стандартизация в общественном питании.
23. Сертификация услуг предприятий питания.
24. Методы обслуживания потребителей, их характеристика.
25. Выбор формы обслуживания в зависимости от типа предприятия питания, вида приема пищи.
26. Виды меню, их характеристика, принципы составления и оформление меню. Меню бизнес-ланча и бранча.
27. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся.
28. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика.
29. Пищевые религиозные обряды и особенности организации питания верующих или паломников.
30. Правила этикета и нормы поведения за столом.
31. Классификация и характеристика вин.
32. Организация рекламы в ресторане.
33. Обеспечение безопасности в ресторане
34. Методы обслуживания потребителей, их характеристика. Выбор формы обслуживания в зависимости от типа предприятия питания, вида приема пищи.
35. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика. Варианты меню континентального и американского завтраков.
36. Организация самообслуживания в предприятиях питания. Современные формы самообслуживания, их применение в гостиничном сервисе.
37. Организация работы службы обслуживания питанием в номер.
38. Виды условий питания, предоставляемых гостиничными предприятиями, их характеристика (ВВ, НВ, НВ и т.д.).
39. Традиции питания разных народов и особенности организации питания иностранных туристов в гостинице
40. Русский, английский, французский, японский ритуалы чаепития.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) основная литература:

1. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Электрон. дан. - М.: Дашков и К, 2016. - Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=70614](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=70614)
2. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Электрон. дан. - М.: Юрайт, 2016.- Режим доступа: [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)
3. Васюкова А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания Учебное пособие [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Электрон. дан. - М.: Дашков и К, 2014. - Режим доступа: [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

### б) дополнительная литература:

1. Кацерикова, Н.В. Ресторанное дело [Электронный ресурс]. - Электрон. дан. - Кемерово: КемТИПП, 2010. - Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=4616](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=4616)
2. Сергеева, Ю.С. Гостиничный бизнес. Конспект лекций [Электронный ресурс]. - Электрон. дан. - М.: А-Приор, 2009. - Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=10825](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=10825)
3. Корнеевец, В.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие - Электрон. дан. - Калининград : БФУ им. И.Канта (Балтийский федеральный университет им. И.Канта), 2011. - Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=13140](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=13140)

### в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.
2. «Вестник РАТА» – электронный журнал;
3. UNWTO NEWS.
4. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
5. Journal of Hospitality, Leisure, Sports & Tourism Education;

### г) 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.
6. «Питание и общество»- профессиональный кулинарный журнал, официальный журнал Межрегиональной Ассоциации кулинаров России.


## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Технологии ресторанного обслуживания» используются аудитория с ПК и компьютерным проектором, наборы презентаций для лекционных и практических занятий, отражающие научную и прикладную проблематику данного курса, библиотека ВЛГУ, информационно-справочные системы «КонсультантПлюс», «Гарант».

### 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.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.02 «Туризм»


Рабочую программу составил  к.т.н., Ирина О.И.

Рецензент

(представитель работодателя)  Дорисова Г.В., директор ООО «Княжий двор»  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

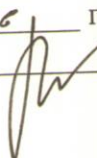


Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры КиГ  
протокол № 9 от 26.01.2016 года.

Заведующий кафедрой:  к.э.н., доцент О. Б. Ярьс

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 43.03.02 Туризм

протокол № 6 от 26.01.16 года.

Председатель комиссии  Стогорин С.В.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2016-2017 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.16 года

Заведующий кафедрой  Антонова С.В.

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

*Handwritten notes and a circled number:*  
1007  
1007  
1007