

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



Проректор
по учебно-методической работе

А.А. Панфилов

« 20 » января 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ И БАНКЕТИНГА

Направление подготовки 43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Профиль программа подготовки ГОСТИНИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Уровень высшего образования БАКАЛАВРИАТ

Форма обучения ОЧНАЯ

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточ- ного контроля (экз./зачет)
7	3; 108	18	36	-	54	Зачет
Итого	3, 108	18	36	-	54	Зачет

Владимир 2016

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Организация работы служб питания и банкетинга» является формирование профессиональных компетенций, которые должен освоить обучающийся в области организации работы службы питания и банкетинга в гостиничном предприятии.

Задачами дисциплины являются:

- изучение организации работы службы питания и банкетинга в гостиничном предприятии.
- определение особенностей сервисного обслуживания потребителей питанием в гостиничном предприятии.
- рассмотрение управления персоналом ресторана и гостиницы как функции менеджмента.
- рассмотрение особенностей предоставления услуг питания и банкетинга в гостиничном предприятии.
- анализ нормативно-правовой базы в сфере общественного питания в РФ.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Организация работы служб питания и банкетинга» деятельности» является обязательной дисциплиной учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Процесс изучения дисциплины «Организация работы служб питания и банкетинга» направлен на формирование у студентов навыков осуществления производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Дисциплина базируется на знаниях полученных при изучении таких дисциплин как: «Сервисная деятельность», «Гостиничный менеджмент», «Маркетинг гостиничного предприятия» и «Организация гостиничного дела».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Выпускник должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

- способностью организовывать работу исполнителей (ОПК-2);
- профессиональными компетенциями (ПК):
- способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности (ПК-5);
 - осуществлять организацию и координацию деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания (ДПК-2).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:
знать:

- теоретические основы организации работы службы питания и банкетинга в гостиничном предприятии (ОПК-2);
- правовые, нормативно-технологические и организационные основы деятельности службы питания и банкетинга (ОПК-2);
- теорию и практику формирования и продвижения гостиничного продукта, включающего питание и банкетинговое обслуживание;
- основы гигиены и физиологии питания человека (ПК-5);
- методы обеспечения комфортных условий деятельности работников службы питания и банкетинга в гостиничном предприятии (ОПК-2);
- профессиональные стандарты обслуживания питанием проживающих в гостинице (ПК-5);
- профессиональные стандарты проведения банкетного обслуживания в ресторане гостиничного предприятия (ПК-5);
- технические регламенты и санитарные нормы и правила для сферы питания (ПК-5).
уметь:
- организовывать работу службы питания и банкетинга в гостиничном предприятии (ОПК-2);
- применять правовые, нормативно-технологическую и организационную документацию в деятельности службы питания и банкетинга (ОПК-2);
- оценивать рынки потребителей услуг питания и банкетинговых услуг гостиничного предприятия;
- выбирать эффективные методы и клиентоориентированные технологии продаж услуг питания и банкетинга гостиничного предприятия (ДПК-2);
- выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности (ПК-5).
владеть:
- методами и инструментами управления качеством предоставляемых услуг и измерения удовлетворенности потребителей (ПК-5);
- навыками эффективного взаимодействия в сфере обслуживания (ОПК-2);
- способами урегулирования конфликтных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания (ОПК-2)
- методами и инструментами измерения удовлетворенности потребителей.

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, включающая 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.	Сущность, значение, роль службы питания и банкетинга в гостиничном предприятии.	7	1-2	2	4			6		3/50%	
2.	Приёмы и банкеты: определение, назначение, классификация по различным признакам	7	3-4	2	4			6		3/50%	
3.	Организация обслуживания приемов и банкетов с полным и частичным обслуживанием официантами	7	5-6	2	4			6		3/50%	Рейтинг-контроль №1
4.	Приёмы и банкеты: фуршет, коктейль, чай. Смешанные (комбинированные) банкеты	7	7-8	2	4			6		3/50%	
5.	Неофициальные банкеты: понятие, виды	7	9-10	2	4			6		3/50%-	
6.	Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания	7	11-12	2	4			6		3/50%	Рейтинг-контроль №2
7.	Организация об-	7	13-	2	4			6		3/50%	

	служивания в гостиничных номерах		14							
8.	Организация обслуживания иностранных туристов	7	15-16	2	4			6		3/50%
9.	Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)	7	17-18	2	4			6		3/50%
Всего				18	36			54		27/50%
										зачет

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционный курс

Тема 1. Сущность, значение, роль службы питания и банкетинга 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 2. Приёмы и банкеты: определение, назначение, классификация по различным признакам.

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

Тема 3. Организация обслуживания приемов и банкетов с полным и частичным обслуживанием официантами

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.

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

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

Тема 4. Приёмы и банкеты: фуршет, коктейль, чай. Смешанные (комбинированные) банкеты

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 обслужива-

нии 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 стопами. 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.

Тема 5. Неофициальные банкеты: понятие, виды.

Неофициальные банкеты: понятие, виды. 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 6. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания

Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одnorазовое 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 7. 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 8. 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 9. 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.

Практические занятия

Тема 1. Сущность, значение, роль службы питания и банкетинга в гостиничном предприятии.

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

Составить таблицу: «Службы гостиницы, назначение и взаимосвязь»

2. Изучить должностные инструкции менеджера банкетной службы. Составить текст для проведения тренинга (инструктажа) менеджером банкетной службы для организации коллектива исполнителей перед началом банкетного обслуживания работы.

Тема 2. Приёмы и банкеты: определение, назначение, классификация по различным признакам.

1. Составление таблицы «Виды приемов и банкетов, назначение, классификация».

2. Отработка приема заказа на обслуживание торжеств.

Тема 3. Организация обслуживания приемов и банкетов с полным и частичным обслуживанием официантами

1. Составление меню официального банкета за столом с полным обслуживанием. Расчет количества обслуживающего персонала. Расчет количества столов. Определение вариантов расстановки столов согласно протокола. Составление заявок на столовую посуду, приборы, белье. Подготовка посуды к сервировке. Накрытие столов скатертями. Сервировка стола, раскладывание меню, кувертных карточек.

2. 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 4. Приёмы и банкеты: фуршет, коктейль, чай. Смешанные (комбинированные) банкеты.

1. 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.

2. Составление вариантов меню для приема-коктейль и банкета-чай. Расчет количества обслуживающего персонала. Расчет количества столов и составление схемы их рас-

становки. Составление заявок на столовые посуду, приборы, белье. Приемы работы бармена при обслуживании гостей за барной стойкой: подготовка аперитива, способы расстановки на подносе напитков и вино - водочных изделий. Приемы подачи аперитива.

Освоение приемов сервировки чайного стола по составленному меню. Составление схем сервировки стола для банкета-чая.

Тема 5. Неофициальные банкеты: понятие, виды.

1. Особенности обслуживания банкетов «Свадьба», «День рождения», «Юбилей», «Встреча друзей». Составление вариантов меню. Расчет количества обслуживающего персонала. Расчет количества столов и составление схемы их расстановки.

2. Составление заявок на столовые посуду, приборы, белье. Разработка схем и эскизов оформления зала, вариантов сервировки и оформления столов цветами.

Тема 6. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания

1. Составление меню для обслуживания полного пансиона – (FB); полупансиона – (НВ); одnorазового питания (завтрак) – (BB), все включено в стоимость – All inclusive.

2. Составление меню континентального и полного завтрака, обеда и ужина. Произвести предварительное накрытие стола к обеду для обслуживания группы туристов из 6-8 человек

Предложить методы и формы обслуживания. Повторить особенности питания и обслуживания туристов из различных стран.. Составление меню диетического завтрака, вегетарианского завтрака, завтрака в виде шведского стола. Выполнение схемы накрытия столов (по выбору преподавателя) с полным перечнем приборов, посуды, инвентаря. Предложить методы и формы обслуживания.

Повторить особенности питания и обслуживания туристов из различных стран

Тема 7. Организация обслуживания в гостиничных номерах.

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

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

Тема 8. Организация обслуживания иностранных туристов

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

2. Составление меню завтрака, обеда или ужина для иностранных туристов из Африки, США, Востока и Азии с учетом особенностей их питания.

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

Тема 9. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)

1. Составление схемы сервировки стола для мясного и сырного фондю.

Составление таблицы: «Рекомендации вин, гарниров к блюдам фондю».

2. Составление сырной тарелки или сырной тележки: ассортимент 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

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

тематике. 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

Контрольные задания

Вариант 1

1. Структура службы питания в гостинице, взаимосвязь с другими службами
2. Виды, характеристика и назначение производственных и торговых помещений предприятий питания.

Вариант 2.

1. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания в гостинице.
2. Характеристика и особенности организации банкета «Фуршет».

Вариант 3.

1. Характеристика и особенности организации банкета с полным обслуживанием официантами.
2. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика. Приведите варианты меню континентального и американского завтраков.

Тест

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

1. Банкет фуршет
2. Банкет коктейль
3. Банкет чай

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

1. Рейнвейная
2. Лафитная
3. Коньячная

4. Банкеты, которые проводят «стоя»:

1. Дипломатический прием
2. Банкет-чай
3. Кофе-брейк
4. Банкет-фуршет
5. Банкет-коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантами

4. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:

1. Меню дежурных блюд

2. Комплексное меню
3. Меню заказных блюд
4. Банкетное меню
5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»
6. Меню дневного рациона питания

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

1. Банкетная служба
2. Кейтеринговая служба
3. Служба посыльных
4. Обслуживанием питанием в номерах
5. Служба горничных
6. Административно-хозяйственная служба

6. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:

1. 1 официант на 2-4 человека
2. 2 официанта на 10-12 человек
3. 3 официанта на 12-16 человек

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

1. журфикс
2. шашлык (барбекю)
3. обед – буфет

8. Банкеты, для которых не накрывают столы:

1. Дипломатический прием
2. Банкет-чай
3. Кофе-брейк
4. Банкет-фуршет
5. Банкет-коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантами

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

1. 4- 6 гостей
2. 10-14 гостей
3. 12-15 гостей

10. К приёмам с рассадкой гостей за столом относятся:

1. Ужин, Жур фикс, Фуршет,
2. Завтрак, обед, ужин.
3. Фуршет, Коктейль, Жур фикс, Барбекю.

Рейтинг-контроль № 2

Контрольные задания

Вариант 1.

1. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях
2. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы

Вариант 2.

1. Структура и организация работы банкетной службы в гостинице.
2. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах

Вариант 3.

1. Организация самообслуживания в предприятиях питания. Современные формы самообслуживания, их применение в гостиничном сервисе.
2. Особенности организации рационального питания в санаторно-курортных комплексах.

Тест

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:

1. Вид гостиничного предприятия
2. Класс гостиничного предприятия
3. Месторасположение
4. Возраст и пол проживающих
5. Национальные особенности
6. Все вышеперечисленное

3. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:

1. Служба управления номерным фондом
2. Административно-хозяйственная служба
3. Коммерческая служба
4. Инженерно-техническая служба
5. Бизнес-центр
6. Служба вспомогательных услуг

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

1. Соответствие целевому назначению
2. Точность и своевременность предоставления
3. Безопасность
4. Культура обслуживания
5. Экологичность
6. Непрерывность

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

1. вместимости гостиниц,
2. должно составлять не менее 10% вместимости гостиницы;
3. должно составлять не менее 80% вместимости гостиницы.

6. Самостоятельное обслуживание питанием называется:

1. Шведский стол

2. Буфетное обслуживание
3. Американский сервис
4. Английский сервис
5. Немецкий сервис
6. Французский сервис

7. Кто такой order taker?

1. портье
2. сотрудник подразделения room-service
3. посыльный гостиницы

8. Прием заказов на обслуживание в номерах может производиться:

1. в поэтажных барах или специальных помещениях, где есть телефон для вызова номера официанта; в ресторане через метрдотеля;
2. письменно, через дежурного администратора гостиницы;
3. по электронной почте.

9. Что такое «room-service?»

1. обслуживание через поэтажные буфеты
2. обслуживание вне предприятия
3. предоставление услуг в номерах гостиниц

10. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «НВ – Полупансион»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

Рейтинг-контроль № 3

Контрольные задания

Вариант 1.

1. Назовите виды туризма и классы обслуживания.
2. Транширование: понятие, назначение, ассортимент блюд для порционирования, условия, инвентарь, посуда, приборы. Организация рабочего места, последовательность операций.

Вариант 2.

1. Перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам (индивидуально и группам).
2. Фламбирование, фондю: понятие, ассортимент блюд, условия, оборудование, инвентарь, оснащение рабочего места, особенности подачи блюд.

Вариант 3.

1. Особенности питания туристов из Европы. Услуги питания в пути следования.
2. Правила подачи закусок, блюд и напитков французским и английским методами с использованием сервировочной тележки (трейджек).

Вариант 4.

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

2. Учет национальных особенностей при организации питания групп иностранных туристов (на примере конкретной национальной кухни).

Тест

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

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

2. 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

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

1. Чайные, кофейные и витаминные столы
2. Развозная торговля в зале
3. Обслуживание в номерах
4. Бизнес-ланчи
5. Залы-экспрессы
6. Воскресные бранчи

4. 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

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. Блюда фондю в зале ресторана подают в следующем ассортименте:

1. куриное, мясное, рыбное, десертное.

2. сырное, мясное, рыбное, десертное.

3. творожное, десертное, сырное, фруктовое.

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

1. BB

2. HB

3. HB+

4. FB

5. FB+

6. ALL

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

1. BB

2. HB

3. HB+

4. FB

5. FB+

6. ALL+

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

1. Транширование

2. Дегустация

3. Декантация

Вопросы к зачету.

1. Службы питания: их роль, взаимосвязь с другими службами в гостинице.

2. Роль менеджера в организации банкетной службы.

3. Порядок проведения тренинга официантов перед обслуживанием.

4. Банкеты и приемы: определение, классификация по различным признакам.

5. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: определение, назначение, отличительные особенности, характеристика.

6. Деловой протокол и этикет.

7. Банкет (приём) фуршет: определение, назначение, отличительные особенности, характеристика.

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

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

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

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

13. Неофициальные банкеты: понятие, виды.

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

15. Обслуживание по типу «шведский стол».

16. Правила оказания услуг общественного питания.

17. Закон «О защите прав потребителей».

18. Закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».

19. Услуги по организации питания в гостиницах.

20. Организация поэтажных буфетов.

21. Обслуживание в номерах гостиниц.

22. Организация обслуживания иностранных туристов.

23. Факторы, определяющие культуру обслуживания.

24. Особенности организации обслуживания иностранных туристов

25. Виды туризма, классы обслуживания.

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

27. Особенности питания туристов из различных стран.

28. Классификация туристских предприятий питания.

29. Требования, предъявляемые к предприятиям питания для обслуживания туристов

30. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне (**VIP**- гостей).

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

Организация рабочего места, последовательность операций.

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

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

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

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

Темы для самостоятельной работы студентов

1. Формы собственности и организационно-правовые формы предприятий питания.

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

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

4. Особенности организации питания паломников.

5. Учет национальных особенностей и традиций 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. Оформление торговых залов, банкетных залов, коктейль-холлов, аванзалов для проведения различных банкетов.

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

9. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов.

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

11. Стандартизация в общественном питании.

12. Сертификация услуг предприятий питания.

13. Техническое оснащение и эксплуатация предприятий питания.

14. Характеристика технологического процесса организации производства в предприятиях питания.

15. Организация складского хозяйства.

16. Организация производства и труда в заготовочных цехах.

17. Организация производства в горячем цехе.

18. Организация производства и труда в холодном цехе.

19. Организация вспомогательных цехов и служб 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 «циклическое» 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

1. Структура службы питания в гостинице, взаимосвязь с другими службами.

2. Методы обслуживания потребителей, их характеристика. Выбор формы обслуживания в зависимости от типа предприятия питания, вида приема пищи.

3. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания в гостинице.

4. Виды меню, их характеристика, принципы составления и оформление меню. Приведите вариант меню бизнес-ланча и бранча.

5. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся.

6. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика. Приведите варианты меню континентального и американского завтраков.

7. Структура и организация работы банкетной службы в гостинице.

8. Организация самообслуживания в предприятиях питания. Современные формы самообслуживания, их применение в гостиничном сервисе.

9. Организация работы службы обслуживания питанием в номер.

10. Виды условий питания, предоставляемых гостиничными предприятиями, их характеристика (ВВ, НВ, НВ и т.д.).

11. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы.

12. Пищевые религиозные обряды и особенности организации питания верующих

или паломников.

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

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

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

16. Особенности приготовления и правила подачи банкетных блюд;

17. Оформление банкетных блюд из птицы, рыбы.

18. Способы подачи банкетных блюд из птицы, рыбы.

19. Оформление банкетных блюд.

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

1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература:

1. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник /А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая; под ред. А.Т. Васюковой. - М.: Дашков и Ко, 2015. Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230055>

2. Главчева С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учебное пособие/ Главчева С.И., Чередниченко Л.Е.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Троицкий мост, 2014. Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229007>

3. Милл Р.К. Управление рестораном : учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117538>

б) дополнительная литература:

1. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс] / Федцов В. Г. - М. : Дашков и К, 2014. Режим доступа:

<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017261.html>

2. Родионова, Н.С. Современное состояние ресторанного бизнеса : учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Н.Ю. Агаева-Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2013.Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255937>

3. Уокер Д. Управление гостеприимством: Вводный курс : учебник / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров.-М.:Юнити-Дана, 2012 Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745>

в) периодические издания

1. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - Издательство ООО «Издательство Хоспитэлиты». 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.

г) электронные 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.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Организация работы службы питания и банкетинга» используются аудитория с ПК и компьютерным проектором, наборы слайдов для лекционных и практических занятий, отражающие научную и прикладную проблематику данного курса, библиотека Института малого и среднего бизнеса ВлГУ.

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 43.03.03 «Гостиничное дело»

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

Рецензент

(представитель работодателя)  Денисов Д.В., директор ООО «Княжий

двор»
(место работы, должность, ФИО, подпись)



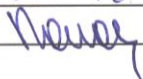
Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры КиГ

протокол № 8 от 18.01.2016 года.

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

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

43.03.03 "Гостиничное дело"
протокол № 3 от 20.01.2016 года.

Председатель комиссии  О. П. Полоцкая

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

Рабочая программа одобрена на 2016/2017 учебный год
Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.16 года
Заведующий кафедрой К.З.Н., доц. Ягеев О.Б. 

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 _____

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 _____