

**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

« 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, 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		
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 обслуживания в гостиничных номерах	7	13-14	2	4			6		3/50%	
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%	Рейтинг-контроль №3
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, кувертных 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) – (ВВ), 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. Циклическое 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. Циклическое 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. ВВ

2. НВ

3. НВ+

4. FB

5. FB+

6. ALL

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

1. ВВ

2. НВ

3. НВ+

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 «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**

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 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.

**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. . Иренина О.И.

Рецензент

(представитель работодателя) Денисов С.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.И., доц. Арсень 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 \_\_\_\_\_