

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



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор
 по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

«26» *июня* 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ И БАНКЕТИНГА

Направление подготовки – 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль/программа подготовки – «Управление и технологии в гостиничном бизнесе»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – заочная (ускоренное обучение на базе СПО 2019)

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экс./зачет/зачет с оценкой)
5	3 /108	4	4		100	зачёт
Итого	3 /108	4	4		100	Зачёт

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков об основных принципах функционирования службы питания и банкетинга в гостиничных предприятиях, координирования деятельности службы и овладение технологическими навыками организации процесса предоставления питания гостям отеля и банкетного обслуживания.

Задачи:

- дать теоретические знания о функционировании службы питания и банкетинга, специфике работы подразделения гостиничного предприятия;
- сформировать представление о технологиях, обеспечивающих деятельность службы питания и банкетинга в гостиничном предприятии;
- выработать технологические навыки организации процесса предоставления питания гостям отеля и банкетного обслуживания, предоставления услуги Room-service гостям гостиничного предприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Организация работы службы питания и банкетинга» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

Пререквизиты дисциплины:

Дисциплина «Организация работы службы питания и банкетинга» опирается на знания предметов основной образовательной программы среднего (полного) общего образования.

Также изучение дисциплины «Организация работы службы питания и банкетинга» базируется на освоении студентами учебных курсов:

«Основы гостеприимства», в частности знания истории развития индустрии гостеприимства, умения находить информацию касающуюся предприятий индустрии туризма и гостеприимства, навыки владения специальной терминологией сферы туризма и гостеприимства.

«Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства», в частности знания и практические навыки в области технологических и нормативных компонентов деятельности гостиничных предприятий, принципы организации работы подразделений гостиничного предприятия, технологические навыки организации процесса обслуживания в средствах размещения.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<i>ПКО-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессионально й сфере</i>	Частичное освоение компетенции	Знать: – особенности организации работы службы питания и банкетинга на основе современных технологий; – современные технологии организации питания гостей и банкетного обслуживания, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям без-

		<p>опасности;</p> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - формировать спецификацию услуг, оказываемых службой питания и банкетинга на основе современных технологий; - применять современные технологии обслуживания гостей при организации питания и банкетном обслуживании в гостиничных предприятиях; - разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания гостей при организации питания и банкетном обслуживании с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения современных технологий обслуживания гостей при организации питания гостей в отеле и банкетном обслуживании в гостиничном предприятии; - навыками формирования услуг по предоставлению питания гостям во время проживания и банкетном обслуживании и гостиничном предприятии с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
<p><i>ПКО-5</i></p> <p><i>Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</i></p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания службой питания и банкетинга - специфику обеспечения качества обслуживания и контроля за выполнением стандартов обслуживания; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать и внедрять стандарты и регламенты процессов обслуживания в деятельности службы питания и банкетинга; - применять стандарты обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства; - обеспечивать контроль за выполнением стандартов обслуживания сотрудниками службы питания и банкетинга; <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки стандартов обслуживания в деятельность службы питания и банкетинга; - навыками внедрения стандартов обслуживания в деятельность службы питания и банкетинга; - навыками организации контроля выполнения стандартов обслуживания сотрудниками службы питания и банкетинга

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов

№ п/п	Наименование тем и / или разделов / тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Служба питания и банкетинга, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.	5	20	1			12	1/50	
2	Структура службы питания и банкетинга и ее место в структуре гостиницы. Взаимодействие службы питания и банкетинга с другими службами гостиницы.	5	20		1		12		Рейтинг-контроль №1
3	Стандарты обслуживания в работе службы питания и банкетинга: виды и особенности внедрения	5	20	1			12	1/50	
4	Виды услуг питания в гостиничном предприятии и методы обслуживания гостей. Особенности меню.	5	21		1		13		
5	Организация услуги Room-service в гостинице и особенности ее предоставления. Специфика меню.	5	21	1			13	1/50	Рейтинг-контроль №2
6	Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.	5	22		1		13		
7	Организация работы службы питания и банкетинга по обслуживанию VIP-клиентов гостиницы	5	22	1			13	1/50	
8	Технология работы службы питания и банкетинга с иностранными гостями в гостинице	5	22		1		12		Рейтинг – контроль №3
Всего за семестр:				4	4		100	4 / 50	зачёт
Наличие в дисциплине КЭ/КР					-	-	-	-	-
Итого по дисциплине				4	4		100	4/ 50	зачёт

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Служба питания и банкетинга, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.

Сущность и место СПиР в гостинице. Основные функции СПиР в гостинице: организация питания гостей во время проживания в отеле, предоставление завтраков, обедов и ужинов. Организация обслуживания в номерах. Организация банкетов. Обслуживание минибаров. Организация Кейтеринга.

Тема 3. Стандарты обслуживания в работе службы питания и банкетинга: виды и особенности внедрения

Стандарты обслуживания: поведенческие, технологические, корпоративные. Порядок внедрения стандартов и организация контроля за их исполнением. Проверка по системе «тайный гость».

Тема 5. Организация услуги Room-service в гостинице и особенности ее предоставления. Специфика меню.

Особенности обслуживания в номерах. Прием и порядок выполнения заказа. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. Правила обслуживания гостей в номерах. Специфика меню.

Тема 7. Организация работы службы питания и банкетинга по обслуживанию VIP-клиентов гостиницы

VIP-клиенты и специфика их обслуживания. Требования к организации питания VIP-клиентов. Технологии обслуживания VIP-клиентов. Инструкции для персонала отеля по работе с VIP-клиентами. Стандарты обслуживания VIP-клиентов.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 2. Структура службы питания и банкетинга и ее место в структуре гостиницы. Взаимодействие службы питания и банкетинга с другими службами гостиницы.

Организационная структура службы приема и банкетинга. Сотрудники службы приема и банкетинга: руководитель службы, администратор зала, шеф-повар, повара, официанты, бармены и т.д. Режим работы службы, график работы сотрудников.

Тема 4. Виды услуг питания в гостиничном предприятии и методы обслуживания гостей. Особенности меню.

Виды услуг питания в гостиницах: полный пансион, полупансион, одноразовое питание, все включено в стоимость. Обслуживание по меню со свободным выбором блюд. Организация обслуживания с использованием различных методов. Обслуживание проживающих по различному меню завтраков: континентальный, европейский, расширенный, американский, английский и др.

Тема 6. Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.

Требования к сервировке стола при обслуживании гостей. Виды сервировки. Особые требования к сервировке столов при банкетах. Меню. Особенности составления, правила составления, требования. Виды меню.

Тема 8. Технология работы службы питания и банкетинга с иностранными гостями в гостинице

Специфика работы с иностранными гостями. Особенности обслуживания иностранных гостей. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов. Требования к персоналу, обслуживающему иностранных гостей. Стандарты обслуживания иностранных гостей.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Организация работы службы питания и банкетинга» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 1, 3, 5, 7);*
- *Анализ ситуаций (темы № 1-8);*

– *Разбор конкретных ситуаций (тема № 1-8)*

Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии:

- *тестирование;*
- *индивидуальное собеседование,*
- *письменные ответы на вопросы.*

Для оценивания результатов обучения студентов (уметь, владеть) используются следующие процедуры и технологии:

- *практические контрольные задания, включающих одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.*
- *задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;*
- *установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия),*
- *нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий).*

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

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Тест к рейтинг-контролю № 1

1. К функциям сотрудника службы питания и банкетинга относятся:

- а) прием и размещение гостей в отеле;
- б) выполнение просьб гостей;
- в) смена белья в номерах;
- г) проверка чистоты уборки номеров;
- д) предоставление услуги Room-service.

2. Без дополнительной оплаты гостям должны быть предоставлены следующие виды услуг (вычеркните лишнее):

- а) вызов «скорой помощи»;
- б) пользование мини-баром;
- в) доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- г) предоставление кипятка;
- д) предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов;
- е) предоставление иглолок и ниток;
- ж) пользование медицинской аптечкой;
- з) предоставление тапочек по просьбе гостя.

3. При каком виде банкетов все блюда подаются гостям в обнос:

- а) банкет-фуршет;
- б) банкет-коктейль;
- в) банкет-чай;

4. Какая рюмка не ставится на стол при сервировке банкета с полным обслуживанием официантами:

- а) рейнвейная;
- б) лафитная;
- в) коньячная.

5. Банкеты, которые проводят «стоя»:

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

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

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

7. Банкеты, для которых не накрываются столы:

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

8. Какие особенности работы у ресторана при гостиничном комплексе:

- а) услуги питания могут быть включены в стоимость проживания;
- б) услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания;
- в) зависимость от загрузки гостиничного фонда;
- г) возможность предоставления услуг кейтеринга;
- д) особый режим работы.

9. Факторы, влияющие на размер службы питания и банкетинга в гостиничном предприятии:

- а) вид гостиничного предприятия;
- б) класс гостиничного предприятия;
- в) пол и возраст проживающих;
- г) месторасположение гостиничного предприятия.

10. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу ВВ:

- а) континентальный;
- в) расширенный;
- г) английский;
- д) шведский стол;
- е) американский.

11. Ваучер – это:

а) документ, подтверждающий оплату гостей определенных услуг в отеле (в том числе типа питания);

- б) документ, подтверждающий право въезда туриста в страну;
- в) документ, выдаваемый гостю при регистрации в отеле.

12. Кто такой order taker:

- а) портье;
- б) сотрудник подразделения room-service;
- в) консьерж;
- г) посыльный гостиницы..

13. Прием заказов на услугу room-service осуществляется:

- а) консьержем;
- б) посыльным гостиницы;
- в) службой СПиР;
- г) службой питания и банкетинга.

14. Расчет с гостем может производиться следующими способами (вычеркнуть ненужное):

- а) наличными;
- б) безналичным расчетом;
- в) устно;
- г) кредитной картой;
- д) ваучерами;
- е) бартером.

15. Кейтеринг – это:

- а) доставка еды в номер;
- б) выездное обслуживание;
- в) возможность для гостя взять еду с собой.

16. FB – это:

- а) полупансион;
- б) только размещение и завтрак;
- г) полный пансион;
- д) трехразовое питание, бесплатные закуски и напитки в течение всего дня.

17. A la carte – вид меню, при котором:

- а) гости могут сделать предварительный заказ и будут обслуживаться в определенный промежуток времени;
- б) предполагается скидка 50% от основного меню;
- в) меню со свободным выбором, при котором гости могут заказывать блюда из меню.
- г) все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню.
- д) гостям предлагается широкий выбор блюд со свободным доступом.

18. ВВ – это:

- а) полупансион;
- б) только размещение и завтрак;
- г) полный пансион;
- д) трехразовое питание, бесплатные закуски и напитки в течение всего дня.

19. Table d'hote – вид меню, при котором:

- а) гости могут сделать предварительный заказ и будут обслуживаться в определенный промежуток времени;
- б) предполагается скидка 50% от основного меню;
- в) меню со свободным выбором, при котором гости могут заказывать блюда из меню.
- г) все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню.
- д) гостям предлагается широкий выбор блюд со свободным доступом.

20. Услуга Room-service предполагает:

- а) доставку завтраков в номер;
- б) обслуживание в номерах;
- в) нахождение официанта в номере во все время проживания гостей.
- г) доставка комплимент от отеля в номер по случаю дня рождения гостя.

Рейтинг-контроль № 2

1. A part – вид меню, при котором:

- а) гости могут сделать предварительный заказ и будут обслуживаться в определенный промежуток времени;
- б) предполагается скидка 50% от основного меню;
- в) меню со свободным выбором, при котором гости могут заказывать блюда из меню.
- г) все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню.
- д) гостям предлагается широкий выбор блюд со свободным доступом.

2. All inclusive – это:

- а) полупансион;

- б) только размещение и завтрак;
- г) полный пансион;
- д) трехразовое питание, бесплатные закуски и напитки в течение всего дня.

3. Мини-бары в номерах как правило:

- а) входят в стоимость стандарта;
- б) оплачиваются дополнительно при выезде гостя из отеля;
- в) пополняются ежедневно в виде комплимента для гостей.

4. НВ – это:

- а) полупансион;
- б) только размещение и завтрак;
- г) полный пансион;
- д) трехразовое питание, бесплатные закуски и напитки в течение всего дня.

5. Основные функции работы службы питания в отеле:

- а) организация питания гостей;
- б) организация банкетов;
- в) организация бытового обслуживания гостей;
- г) организация отдыха и развлечения гостей;
- д) организация кейтеринга;
- е) организация Room-service;
- ж) организация регистрации гостей.

6. На что необходимо обращать внимание при обслуживании VIP-клиентов?

- а) на обслуживающий персонал;
- б) на кошелек гостя;
- в) на рецептуру приготовления различных блюд;
- г) на выполнение стандартов обслуживания VIP-клиентов;
- д) на стандарты сервировки блюд.

7. Стандарты обслуживания гостей это –:

- а) внутрикорпоративный свод правил, которые регулируют деятельность организации по обслуживанию клиентов и алгоритм общения с ними;
- б) должностные инструкции;
- в) устные указания руководства гостиничного предприятия.

8. Для организации завтраков в ресторане при гостинице используется вид меню:

- а) меню дежурных блюд;
- б) комплексное меню;
- в) меню заказных блюд;
- г) меню дневного рациона питания;
- д) банкетное меню;
- е) меню для обслуживания по типу «Шведский стол».

9. Подразделения, которые не входят в службу питания и банкетинга:

- а) банкетная служба;
- б) кейтеринговая служба;
- в) служба посыльных;
- г) служба обслуживания в номерах;
- д) служба горничных.

10. Назовите прием, который устраивает жена дипломата один раз в неделю в один и тот же день и час в течение всего осенне-зимнего сезона:

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

11. Какое количество гостей обслуживает один официант при организации банкета с полным обслуживанием?

- а) 1 официант на 2 – 4 гостя;
- б) 2 официанта на 10-12 гостей;
- в) 3 официанта на 12-16 гостей.

12. Количество мест в ресторанах в городских гостиницах должно соответствовать:

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

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

- а) соответствие целевому назначению;
- б) точность и своевременность предоставления;
- г) безопасность;
- д) культура обслуживания;
- е) экологичность;
- ж) непрерывность.

14. Самостоятельное обслуживание питанием называется:

- а) шведский стол;
- б) буфетное обслуживание;
- г) английский сервис;
- д) американский сервис;
- е) немецкий сервис;
- ж) французский сервис.

15. Прием заказов на обслуживание в номерах может производиться:

- а) в поэтажных барах;
- б) в ресторане через метрдотеля;
- в) по электронной почте;
- г) через службу СПиР.

16. Вид завтрака, который обычно входит в стоимость размещения по типу НВ:

- а) континентальный;
- б) расширенный;
- в) английский;
- г) американский;
- д) шведский стол.

17. Вид меню, при котором блюда готовят на заказ:

- а) A la carte;
- б) Шведский стол;
- в) Цикличное меню;
- г) Стол-буфет;
- д) Table d'hote

18. Детальное описание действий сотрудника при выполнении своей работы – это:

- а) рабочее задание;
- б) сертификат;
- в) стандарты обслуживания;
- г) квалификационная программа.

19. При внесении депозита, он используется:

- а) для оплаты проживания гостя;
- б) для оплаты питания и дополнительных услуг;
- в) полностью поступает в распоряжение гостиницы;

г) частично возвращается гостю.

20. При заказе услуги Room-service сотрудники СПиР:

а) просят гостя позвонить в ресторан;

б) самостоятельно принимают заказ;

в) просят гостя спуститься самостоятельно и забрать заказ.

Рейтинг-контроль № 3

Решите ситуационные задачи:

1. У гостя день рождения. Действия персонала.
2. Гость воспользовался мини-баром и отказывается платить, считая что это входит в стоимость номера.
3. Гость жалуется на отсутствие диетического меню на завтраках в ресторане. Действия персонала.
4. Гость недоволен тем, что завтрак предоставляется не по систем шведский стол.
5. Гость зашел в ресторан после СПА комплекса в халате. Каковы действия персонала?
6. Гость просит приготовить ему еду без соли и сахара. Действия персонала.
7. Гость просит доставить в номер блюда, которых нет в меню. Действия персонала службы приема и банкетинга.
8. В гостинице сработала система пожарной сигнализации. Действия персонала службы питания и банкетинга .
9. Гость заявил о краже из сумки во время обеда. Действия персонала службы питания и банкетинга.
10. Гость жалуется на стекла в тарелке с блюдом. Действия персонала службы приема и банкетинга .
11. Иностранец не говорит ни по-русски, ни по-английски, но хочет сделать заказ. Действия персонала службы приема и банкетинга .
12. Гость не может расплатиться. Действия персонала службы приема и банкетинга .
13. Гость разбил тарелку. Действия персонала службы приема и банкетинга .
14. В ресторан заходит VIP-гость. Действия персонала службы приема и банкетинга .
15. У ресторана нет возможности приготовить блюдо, которое заказал по меню гость. Действия персонала службы приема и банкетинга.
16. Гость шумно себя ведет и мешает другим посетителям ресторана. Действия персонала службы приема и банкетинга .
17. Гость жалуется на боль в желудке по причине отравления. Действия персонала службы приема и банкетинга .
18. Гость случайно расколот стекло на ЖК телевизоре в зале. Действия персонала службы приема и банкетинга.
19. Гость просит вызвать такси. Действия персонала службы приема и банкетинга .
20. Гость жалуется на то, что очень громко играет музыка в зале. Действия персонала службы приема и банкетинга .

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме зачета.

Вопросы к зачету

1. Служба питания и банкетинга, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.
2. Структура службы питания и банкетинга и ее место в структуре гостиницы.
3. Взаимодействие службы питания и банкетинга с другими службами гостиницы.

4. Стандарты обслуживания в работе службы питания и банкетинга: виды и особенности внедрения
5. Виды услуг питания в гостиничном предприятии и методы обслуживания гостей. Особенности меню.
6. Организация услуги Room-service в гостинице и особенности ее предоставления. Специфика меню.
7. Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.
8. Организация работы службы питания и банкетинга по обслуживанию VIP-клиентов гостиницы
9. Технология работы службы питания и банкетинга с иностранными гостями в гостинице
10. Специфика работы баров в гостиничных комплексах.
11. Обслуживание мини-баров в номерах.
12. Банкетинг и банкеты: определение, назначение, классификация.
13. Особенности банкетного обслуживания с частичным и полным обслуживанием официантами.
14. Технология работы службы питания и банкетинга с постоянными гостями гостиницы.
15. Технология работы с жалобами и претензиями в службе питания и банкетинга.
16. Специфика работы службы питания и банкетинга по обслуживанию корпоративных мероприятий.
17. Кейтеринг.
18. Организация расчетов с гостями в службе питания и банкетинга.
19. IT-технологии в деятельности службы питания и банкетинга.
20. Требования к сотрудникам службы питания и банкетинга. Мотивация персонала службы питания и банкетинга.
21. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в службе питания и банкетинга.

Самостоятельная работа предполагает:

- 1) выполнение практических работ на тему: «Анализ службы питания и банкетинга в гостиничных предприятиях Владимирской области» .
- 2) Составление глоссария

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, издательство	Год	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		печатные издания (кол-во)	электронные (наименование ресурсов)
1	2	3	4
Основная литература*			
1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	-	https://bibli-online.ru/bcode/432903
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/bcode/432904
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/bcode/425154
Дополнительная литература*			
4. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 165 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/bcode/437487
5. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для академического бакалавриата / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 205 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/bcode/437471
6. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академиче-	2019		https://bibli-online.ru/bcode/427592

ского бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт			
--	--	--	--

7.2. Периодические издания

1. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса
2. Гостиничное дело
3. Деловой мир. Туризм и отдых
4. Современные проблемы сервиса и туризма
5. Турбизнес
6. Сервис в России и за рубежом

7.3. Интернет-ресурсы

1. Официальный интернет-портал Федеральной службы государственной статистики (Росстат) [Электронный ресурс] : офиц. сайт – Электрон. дан. —[Москва], 1999-2019. <http://www.gks.ru/>
2. Официальный сайт Международной ассоциации гостиниц и ресторанов. International Hotel & Restaurant Association (IH&RA) , <http://ih-ra.com/>
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму: <http://www.russiatourism.ru/>
4. <http://tourbus.ru/>
5. <http://www.tpnews./>
6. http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229
7. <http://www.rustur.ru/>
8. <http://www.d-mir.ru/journal/tio/tiowobook/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного и практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 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.п.ч. Яцунис Павел Александрович

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Моломах» Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства протокол № 14 от 6 июля 2019 г.
Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьс О.Б.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело» протокол № 3 от 7 июля 2019 г.
Председатель комиссии Полоцкая О.П.

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

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой к.э.н., доц. Ярьев О.Б. _____



Рабочая программа одобрена на 2021/22 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 25.08.21 года

Заведующий кафедрой к.э.н. доц. Ярьев 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 _____