

**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)**

**ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**  
(Наименование института)



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ И БАНКЕТИНГА**

**направление подготовки / специальность**

**43.03.03 «Гостиничное дело»**

**направленность (профиль) подготовки**

**«Управление и технологии в гостиничном бизнесе»**

г. Владимир

2021

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** освоения дисциплины «Организация работы службы питания и банкетинга» является – 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» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, программы бакалавриата по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Организация работы службы питания и банкетинга», соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.	<b>Знать:</b> – особенности организации услуг в службе питания и банкетинга на основе современных технологий; – современные технологии оказания услуг в службе питания и банкетинга, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности; <b>Уметь:</b> – формировать спецификацию услуг в службе питания и банкетинга на основе современных технологий; <b>Владеть:</b> – навыками применения современных технологий оказания услуг в службе питания и банкетинга; – навыками формирования в службе питания и банкетинга с учетом индивиду-	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание

		альных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.	
	ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные технологии оказания услуг в службе питания и банкетинга, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности;</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять современные технологии оказания услуг в службе питания и банкетинга;</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками применения современных технологий оказания услуг в службе питания и банкетинга;</li> </ul>	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание
	ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности организации услуг в службе питания и банкетинга на основе современных технологий;</li> <li>- современные технологии оказания услуг в службе питания и банкетинга, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности;</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в службе питания и банкетинга с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях сферы гостеприимства с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья</li> </ul>	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание
ПК-7 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, ответственность	ПК-7.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности формирования внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания службой питания и банкетинга</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать стандарты и регламенты процессов обслуживания в деятельности службы питания и банкетинга;</li> <li>- применять стандарты обслуживания в деятельности службы питания и банкетинга;</li> </ul> <p>Владеть:</p>	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание

средств размещения системы классификации гостиниц.		– навыками разработки стандартов обслуживания в деятельность службы питания и банкетинга;	
	ПК-7.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной сферы деятельности	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности внедрения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания службой питания и банкетинга</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– внедрять стандарты и регламенты процессов обслуживания в деятельности службы питания и банкетинга;</li> <li>– применять стандарты обслуживания в деятельности службы питания и банкетинга;</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками внедрения стандартов обслуживания в деятельность службы питания и банкетинга;</li> </ul>	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание
	ПК-7.3. Обеспечивает контроль за выполнением требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-особенности подготовки и прохождения процедуры соответствия требованиям системы классификации гостиниц и иных средств размещения службой питания и банкетинга</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать работу по обеспечению контроля за выполнением требований системы классификации гостиниц в службе питания и банкетинга;</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками организации контроля за выполнением требований системы классификации гостиниц в службе питания и банкетинга.</li> </ul>	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

##### Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	В форме практической подготовки		
1	Служба питания и банкетинга, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.	6	1	2	2		2	2	
2	Структура службы питания и банкетинга и ее место в структуре гостиницы. Взаимодействие службы питания и банкетинга с другими службами гостиницы.	6	2	2	2		2	2	
3	Стандарты обслуживания в работе службы питания и банкетинга: виды и особенности внедрения	6	3	2	2		2	2	
4	Виды услуг питания в гостиничном предприятии и методы обслуживания гостей. Особенности меню.	6	4	2	2		2	2	
5	Организация услуги Room-service в гостинице и особенности ее предоставления. Специфика меню.	6	5	2	2		2	2	
6	Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.	6	6	2	2		2	2	Рейтинг-контроль №1
7	Организация работы службы питания и банкетинга по обслуживанию VIP-клиентов гостиницы	6	7	2	2		2	2	
8	Технология работы службы питания и банкетинга с иностранными гостями в гостинице	6	8	2	2		2	2	
9	Специфика работы баров в гостиничных комплексах. Обслуживание мини-баров в номерах.	6	9	2	2		2	2	
10	Банкетинг и банкеты: определение, назначение, классификация.	6	10	2	2		2	2	
11	Особенности банкетного обслуживания с частичным и полным	6	11	2	2		2	2	

	обслуживанием официантами.								
12	Технология работы службы питания и банкетинга с постоянными гостями гостиницы.	6	12	2	2		2	2	Рейтинг-контроль №2
13	Технология работы с жалобами и претензиями в службе питания и банкетинга.	6	13	2	2		2	2	
14	Специфика работы службы питания и банкетинга по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг.	6	14	2	2		2	2	
15	Организация расчетов с гостями в службе питания и банкетинга.	6	15	2	2		2	2	
16	IT-технологии в деятельности службы питания и банкетинга.	6	16	2	2		2	2	
17	Требования к сотрудникам службы питания и банкетинга. Мотивация персонала службы питания и банкетинга.	6	17	2	2		2	2	
18	Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в службе питания и банкетинга.	6	18	2	2		2	2	Рейтинг-контроль №3
Всего за 6 семестр:				36	36		36	36	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				36	36		36	36	Зачет

**Тематический план**  
**форма обучения – заочная (3 г, 6 мес)**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	В форме практической подготовки		
1	Служба питания и банкетинга, ее функции, особенности и роль в деятельности гостиничного предприятия.	5						4	
2	Структура службы питания и банкетинга и ее место в структуре гостиницы. Взаимодействие службы питания и банкетинга с другими службами гостиницы.	5		1				6	
3	Стандарты обслуживания в работе службы питания и банкетинга: виды и особенности внедрения	5			1		1	6	
4	Виды услуг питания в гостиничном предприятии и методы обслуживания гостей. Особенности меню.	5		1				4	
5	Организация услуги Room-service в гостинице и особенности ее предоставления. Специфика меню.	5		1				6	
6	Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.	5						6	Рейтинг-контроль №1
7	Организация работы службы питания и банкетинга по обслуживанию VIP-клиентов гостиницы	5						4	
8	Технология работы службы питания и банкетинга с иностранными гостями в гостинице	5						6	
9	Специфика работы баров в гостиничных комплексах. Обслуживание мини-баров в номерах.	5						4	
10	Банкетинг и банкеты: определение, назначение, классификация.	5		1				6	

11	Особенности банкетного обслуживания с частичным и полным обслуживанием официантами.	5					6		
12	Технология работы службы питания и банкетинга с постоянными гостями гостиницы.	5					6	Рейтинг-контроль №2	
13	Технология работы с жалобами и претензиями в службе питания и банкетинга.	5					6		
14	Специфика работы службы питания и банкетинга по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг.	5		1			6		
15	Организация расчетов с гостями в службе питания и банкетинга.	5					6		
16	IT-технологии в деятельности службы питания и банкетинга.	5					6		
17	Требования к сотрудникам службы питания и банкетинга. Мотивация персонала службы питания и банкетинга.	5					6		
18	Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в службе питания и банкетинга.	5		1	1		1	6	Рейтинг-контроль №3
Всего за семестр:				6	2		2	100	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				6	2		2	100	Зачет



## 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 мини-баров. Организация Кейтеринга.

### **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 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 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 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 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 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.

### **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.

**Тема 9. Специфика работы баров в гостиничных комплексах. Обслуживание мини-баров в номерах.**

Бары при гостиничном комплексе: виды, назначение. Специфика работы персонала в барах. Требования по организации продажи алкогольных напитков в РФ. Наполнение мини-баров в номерах. Организация обслуживания и проверки мини-баров. Стандарты обслуживания. Чек-листы.

**Тема 10. Банкетинг и банкеты: определение, назначение, классификация.**

Виды банкетов: фуршет, банкет-чай, прием-коктейль, смешанные (комбинированные) банкеты, неофициальные банкеты. Прием заказов на банкетное обслуживание. Правила подачи банкетных блюд.

**Тема 11. Особенности банкетного обслуживания с частичным и полным обслуживанием официантами.**

Банкет с полным и частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, отличительные особенности и характеристика. Расчет количества обслуживающего персонала, необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья. Составление меню банкета.

**Тема 12. Технология работы службы питания и банкетинга с постоянными гостями гостиницы.**

Программы лояльности для постоянных гостей. Принципы поощрения и стимулирования постоянных гостей. Карты лояльности для постоянных клиентов. Участие гостиничного предприятия в совместные программы лояльности с предприятиями туристической индустрии. Стандарты обслуживания постоянных гостей.

**Тема 13. Технология работы с жалобами и претензиями в службе питания и банкетинга.**

Стандарты и обучение персонала работе с жалобами клиентов. Методы урегулирования жалоб. Качество работы с жалобами клиентов. Возмещение порчи имущества ресторана. Стандарты работы с жалобами клиентов. Стандарт поведения при возмещении порчи имущества ресторана. Чек-листы.

**Тема 14. Специфика работы службы питания и банкетинга по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг.**

Специфика обслуживания корпоративных мероприятий. Договоры с корпоративными клиентами по обслуживанию конференций, форумов банкетов. Обслуживание МICE-мероприятий, продажа бизнес-пакетов с услугами питания в гостинице. Особенности организации кейтеринга. Стандарты обслуживания для службы питания и банкетинга по работе с корпоративными клиентами.

**Тема 15. Организация расчетов с гостями в службе питания и банкетинга.**

Наличный и безналичный расчет. Оформление расчетных документов, прием денежных средств. Процедура оплаты услуг питания гостями отеля. Стандарт для сотрудников службы питания и банкетинга по расчетам с гостями. Чек-листы.

**Тема 16. IT-технологии в деятельности службы питания и банкетинга.**

Автоматизация работы службы питания и банкетинга. CRM-системы для службы питания и банкетинга. Взаимодействие с организациями по обслуживанию ПК. Привлечение компаний по оказанию услуг информационного аутсорсинга.

**Тема 17. Требования к сотрудникам службы питания и банкетинга. Мотивация персонала службы питания и банкетинга.**

Подбор сотрудников для службы питания и банкетинга. Квалификационные требования к сотрудникам службы питания и банкетинга. Должностные инструкции. Особенности заключения трудового договора. График работы сотрудников службы питания и банкетинга.

**Тема 18. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в службе питания и банкетинга.**

Создание системы контроля качества обслуживания гостей в отеле. Проверка контроля знаний сотрудниками стандартов обслуживания. Аттестация: первичная, текущая, итоговая. Коучинг.

### **Содержание практических занятий по дисциплине**

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

Анализ СПиР в гостиничных предприятиях в России и РФ: специфика, особенности. Организация обслуживания в номерах. Организация банкетов. Обслуживание мини-баров. Организация Кейтеринга. Анализ ситуаций, связанных с организацией питания в гостиничных предприятиях.

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

Анализ организационной структуры службы приема и банкетинга в гостиничных предприятиях г. Владимира и г. Суздаля. Анализ отзывов туристов и конкретных ситуаций. Режим работы службы, график работы сотрудников.

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

Анализ стандартов обслуживания: поведенческие, технологические, корпоративные. Проверка по системе «тайный гость» на предприятиях г. Владимира и г. Суздаля. Анализ ситуаций.

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

Анализ видов услуг питания в гостиницах региона: полный пансион, полупансион, одноразовое питание, все включено в стоимость. Анализ ситуаций. Анализ меню в ресторанах при гостиничных комплексах г. Владимир и г. Суздаля.

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

Правила обслуживания гостей в номерах. Анализ конкретных ситуаций в гостиничных предприятиях. Анализ специального оборудования, столовой посуды и приборов. Специфика меню.

**Тема 6. Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.**

Виды сервировки. Требования к сервировке стола при обслуживании гостей. Анализ конкретных ситуаций по сервировке стола. Особенности составления меню, правила составления, требования. Анализ меню ресторанов гостиничных предприятий.

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

Инструкции для персонала отеля по работе с VIP-клиентами. Анализ конкретных ситуаций. Стандарты обслуживания VIP-клиентов.

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

Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов: требования, ограничения, приоритет. Анализ конкретных ситуаций. Групповая дискуссия. Стандарты обслуживания иностранных гостей.

**Тема 9. Специфика работы баров в гостиничных комплексах. Обслуживание мини-баров в номерах.**

Анализ работы баров при гостиничных комплексах в России и за рубежом. Требования по организации продажи алкогольных напитков в РФ: анализ требований законодательства. Стандарты обслуживания. Анализ конкретных ситуаций. Чек-листы.

**Тема 10. Банкетинг и банкеты: определение, назначение, классификация.**

Анализ предложений по организации банкетов в гостиничных предприятиях региона. Прием заказов на банкетное обслуживание. Анализ ситуаций. Правила подачи банкетных блюд.

**Тема 11. Особенности банкетного обслуживания с частичным и полным обслуживанием официантами.**

Расчет количества обслуживающего персонала, необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья. Анализ конкретных ситуаций. Составление меню банкета.

**Тема 12. Технология работы службы питания и банкетинга с постоянными гостями гостиницы.**

Анализ программ лояльности для постоянных гостей в гостиничных предприятиях г. Владимира и г. Суздаль. Анализ конкретных ситуаций. Стандарты обслуживания постоянных гостей.

**Тема 13. Технология работы с жалобами и претензиями в службе питания и банкетинга.**

Анализ отзывов туристов по организации питания в гостиничных предприятиях России и за рубежом. Анализ конкретных ситуаций. Методы урегулирования жалоб. Чек-листы.

**Тема 14. Специфика работы службы питания и банкетинга по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг.**

Анализ предложений гостиничных предприятий региона по обслуживанию МICE-мероприятий, продаже бизнес-пакетов с услугами питания в гостинице. Анализ конкретных ситуаций. Стандарты обслуживания для службы питания и банкетинга по работе с корпоративными клиентами.

**Тема 15. Организация расчетов с гостями в службе питания и банкетинга.**

Оформление расчетных документов, прием денежных средств. Анализ конкретных ситуаций. Чек-листы.

**Тема 16. IT-технологии в деятельности службы питания и банкетинга.**

Анализ современных CRM-систем для службы питания и банкетинга в гостиничных предприятиях России и за рубежом. Предложения компаний по оказанию услуг информационного аутсорсинга. Анализ конкретных ситуаций.

**Тема 17. Требования к сотрудникам службы питания и банкетинга. Мотивация персонала службы питания и банкетинга.**

Квалификационные требования для сотрудников для службы питания и банкетинга. Анализ должностных инструкций и трудовых договоров. Анализ конкретных ситуаций. График работы сотрудников службы питания и банкетинга..

**Тема 18. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в службе питания и банкетинга.**

Проверка контроля знаний сотрудниками стандартов обслуживания. Анализ конкретных ситуаций на гостиничных предприятиях г. Владимира и г. Суздаля по системе «тайный гость».

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

### **5.1. Текущий контроль успеваемости.**

Текущий контроль успеваемости по дисциплине «Организация работы службы питания и банкетинга» проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые вопросы, практико-ориентированные задания и задачи для текущего контроля приведены ниже.

#### **Рейтинг-контроль № 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 иголок 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) внутрикorporативный 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 расколол 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 .

## 5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет).

### 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 банкетты: 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.

### 5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа по дисциплине «Организация работы службы питания и банкетинга» предполагает:

- 1) Выполнение практических работ на тему: «Анализ службы питания и банкетинга в гостиничных предприятиях Владимирской области».
- 2) Подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение научно-практического материала по заданным вопросам.
- 3) Составление глоссария

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература		
<i>Николенко, П. Г.</i> Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/475778">https://urait.ru/bcode/475778</a>
<i>Тимохина, Т. Л.</i> Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — М.: Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/477909">https://urait.ru/bcode/477909</a>
<i>Дехтяр, Г. М.</i> Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтяр. — М. : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/471505">https://urait.ru/bcode/471505</a>

Дополнительная литература		
1. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	<a href="https://bibli-online.ru/bcode/427592">https://bibli-online.ru/bcode/427592</a>
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	<a href="https://bibli-online.ru/bcode/432903">https://bibli-online.ru/bcode/432903</a>
Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	<a href="https://bibli-online.ru/bcode/432904">https://bibli-online.ru/bcode/432904</a>

## 6.2. Периодические издания

1. Менеджмент в России и за рубежом\*
2. Проблемы теории и практики управления \*

\* – литература из фонда библиотеки ВлГУ

## 6.3. Интернет ресурсы

1. <http://www.gks.ru/> - Официальный интернет-портал Федеральной службы государственной статистики (Росстат)
2. <http://ih-ra.com/> - Официальный сайт Международной ассоциации гостиниц и ресторанов. International Hotel & Restaurant Association (IH&RA)
3. <http://www.russiatourism.ru/> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму
4. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
5. <http://library.vlsu.ru/> – сайт научной библиотеки ВлГУ
6. <http://www.scopus.com/> – библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus
7. [webofscience.com](http://webofscience.com) – база данных международных индексов научного цитирования Web of Science

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), 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.

Рабочую программу составил \_\_\_\_\_

Танниев В.В., к.п.н., доцент

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах» \_\_\_\_\_

Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства  
протокол № 1 от 25.08.2021 г.

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьев О.Б. \_\_\_\_\_

Рабочая программа рассмотрена и одобрена  
на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»  
протокол № 1 от 30.08.21 г.

Председатель комиссии к.п.н., доцент Краснова М.В. \_\_\_\_\_



Л.А. Коровина

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2022 / 2023 учебный года

Протокол заседания кафедры № 1 от 19.08.22 года

Заведующий кафедрой В.Н. Далецкий



Ареев О.В.

Рабочая программа одобрена на 20\_\_\_ / 20\_\_\_ учебный года

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

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20\_\_\_ / 20\_\_\_ учебный года

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

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20\_\_\_ / 20\_\_\_ учебный года

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

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_