

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

ТЕХНОЛОГИИ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

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 «Технологии ресторанного обслуживания» является – формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков об основных принципах функционирования службы питания и банкетинга в гостиничных пред-приятиях, 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 «Технологии ресторанного обслуживания» 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 «Технологии ресторанного обслуживания», 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.	Знать: – особенности организации услуг в ресторане на основе современных технологий; – современные технологии оказания услуг в ресторане, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности; Уметь: – формировать спецификацию услуг в ресторане на основе современных технологий; Владеть: – навыками применения современных технологий оказания услуг в ресторане; – навыками формирования в ресторане с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание

	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"> - современные технологии оказания услуг в ресторане, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять современные технологии оказания услуг в ресторане; <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения современных технологий оказания услуг в ресторане; 	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"> - особенности организации услуг в ресторане на основе современных технологий; - современные технологии оказания услуг в ресторане, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в ресторане с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание
ПК-7 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствие средств размещения системе классификации гостиниц.	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"> - особенности формирования внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания ресторана - специфику обеспечения качества обслуживания и контроля за выполнением стандартов обслуживания; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать стандарты и регламенты процессов обслуживания в деятельности ресторана; - применять стандарты обслуживания в деятельности ресторана; - обеспечивать контроль за выполнением стандартов обслуживания сотрудниками ресторана; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки стандартов обслуживания в деятельности ресторана 	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание

	<p>ПК-7.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности внедрения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания ресторана - специфику обеспечения качества обслуживания и контроля за выполнением стандартов обслуживания; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – внедрять стандарты и регламенты процессов обслуживания в деятельности ресторана – применять стандарты обслуживания в деятельности ресторана; - обеспечивать контроль за выполнением стандартов обслуживания сотрудниками ресторана; <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками внедрения стандартов обслуживания в деятельность ресторана; –навыками организации контроля выполнения стандартов обслуживания сотрудниками ресторана 	<p>Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание</p>
--	---	--	--

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	В форме практической под-		
1	История развития ресторанного бизнеса в мире и России. Современное состояние ресторанного бизнеса в РФ.	6	1	2	2		2	2	
2	Классификация и типология ресторанов и других предприятий питания.	6	2	2	2		2	2	
3	Технологии ресторанного обслуживания: понятие и виды.	6	3	2	2		2	2	
4	Технологический цикл обслуживания гостей в ресторане.	6	4	2	2		2	2	
5	Услуги ресторанов и специфика их оказания.	6	5	2	2		2	2	
6	Организационная структура ресторана.	6	6	2	2		2	2	
7	Организация обслуживания гостей в ресторанах. Специальные виды услуг и формы обслуживания.	6	7	2	2		2	2	Рейтинг-контроль №1
8	Методы обслуживания и правила подачи блюд в ресторане и их характеристика.	6	8	2	2		2	2	
9	Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.	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 обслуживанием официантами.	6	11	2	2		2	2	
12	Технологии работы ресторана с постоянными гостями и VIP-клиентами	6	12	2	2		2	2	Рейтинг-контроль №2
13	Технология работы с жалобами и претензиями в ресторане.	6	13	2	2		2	2	
14	Специфика работы ресторана по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг.	6	14	2	2		2	2	
15	Организация расчетов с гостями в ресторане.	6	15	2	2		2	2	
16	IT-технологии в деятельности ресторана.	6	16	2	2		2	2	
17	Требования к сотрудникам. Мотивация персонала ресторана.	6	17	2	2		2	2	
18	Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в ресторане.	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 года 6 мес)

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Недели 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	История развития ресторанного бизнеса в мире и России. Современное состояние ресторанного бизнеса в РФ.	6						4	
2	Классификация и типология ресторанов и других предприятий питания.	6		1				4	
3	Технологии ресторанного обслуживания: понятие и виды.	6			1		1	4	
4	Технологический цикл обслуживания гостей в ресторане.	6		1				4	
5	Услуги ресторанов и специфика их оказания.	6		1				6	
6	Организационная структура ресторана.	6						6	
7	Организация обслуживания гостей в ресторанах. Специальные виды услуг и формы обслуживания.	6			1			4	Рейтинг-контроль №1
8	Методы обслуживания и правила подачи блюд в ресторане и их характеристика.	6			1			6	
9	Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.	6			1			4	
10	Банкетинг и банкеты: определение, назначение, классификация.	6		1				6	
11	Особенности банкетного обслуживания с частичным и полным обслуживанием официантами.	6						6	
12	Технологии работы ресторана с постоянными гостями и VIP-клиентами	6						6	Рейтинг-контроль №2
13	Технология работы с жалобами и претензиями в ресторане.	6			1			6	
14	Специфика работы ресторана по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг.	6		1				6	
15	Организация расчетов с гостями в ресторане.	6						6	
16	IT-технологии в деятельности ресторана.	6						6	
17	Требования к сотрудникам. Мотивация персонала ресторана.	6						6	
18	Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в ресторане.	6		1	1		1	6	Рейтинг-контроль №3
Всего за семестр:				6	6		2	96	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				6	6		2	96	Зачет

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. История развития ресторанного дела в мире и России. Современное состояние ресторанного бизнеса в РФ.

Первые предприятия питания и рестораны в мире. Первые предприятия питания и рестораны в России. Особенности развития ресторанного бизнеса в России. Современное состояние ресторанного бизнеса в мире.

Тема 2. Классификация и типология ресторанов и других предприятий питания, по типу управления.

Критерии классификации ресторанов. Виды ресторанов. Классификация ресторанов по различным признакам: по месторасположению, по уровню сервиса, по комфорту, по меню, по ценовой политике, по кухне. Монопрофильные и многопрофильные рестораны.

Тема 3. Технологии ресторанного обслуживания: понятие и виды.

Современные виды услуг и формы обслуживания. Виды завтраков: европейский, континентальный, расширенный, английский, американский, поздний завтрак и др. Виды завтраков с учетом особых пожеланий гостей. Особенности составления меню. Специальные формы обслуживания: шведский стол, буфетное обслуживание, стол-экспресс, зал-экспресс и др.

Тема 4. Технологический цикл обслуживания гостей в ресторане.

Технологический цикл: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков. Уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд, расчет с гостями.

Тема 5. Услуги ресторанов и специфика их оказания.

Структура услуги ресторана. Специфика услуг ресторанов: неосвязаемость, непостоянство качества, сезонность, неразрывность производства и потребления, нематериальность. Факторы, влияющие на ресторанный услугу. Ресторанная услуга и ее основные элементы.

Тема 6. Организационная структура ресторана.

Основные подразделения ресторана, сотрудники и их функциональные обязанности. Виды организационных структур ресторана. Стандарты обслуживания гостей ресторана и должностные инструкции.

Тема 7. Организация обслуживания гостей в ресторанах. Специальные виды услуг и формы обслуживания.

Основные элементы обслуживания гостей в ресторанах. Организация обслуживания гостей в зале ресторана. Правила подачи блюд. Рекомендации и подача вин. Правила и техника работы сомелье в ресторане.

Тема 8. Методы обслуживания и правила подачи блюд в ресторане и их характеристика.

Методы подачи блюд в ресторане: французский метод, английский метод, американский метод, русский метод. Комбинирование методов в зависимости от вида обслуживания, класса предприятия и ассортимента заказных блюд. Последовательность и правила подачи холодных блюд, закусок и горячих блюд.

Тема 9. Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.

Основные правила сервировки стола в ресторане. Порядок замены использованной посуды и приборов, досервировка стола. Правила этикета и нормы поведения за столом. Уборка

со стола и замена использованной посуды и приборов. Основные типы меню, правила составления.

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. Технологии работы ресторана с постоянными гостями и VIP-клиентами.

Программы лояльности для постоянных гостей. Принципы поощрения и стимулирования постоянных гостей. Карты лояльности для постоянных клиентов. Участие ресторана в совместных программах лояльности с предприятиями туристической индустрии. Стандарты обслуживания постоянных гостей.

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

Тема 13. Технология работы с жалобами и претензиями в ресторане.

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 ресторана по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг.

Специфика обслуживания корпоративных мероприятий. Договоры с корпоративными клиентами по обслуживанию конференций, форумов, банкетов. Обслуживание MICE-мероприятий. Особенности организации кейтеринга. Стандарты обслуживания для сотрудников ресторана по работе с корпоративными клиентами.

Тема 15. Организация расчетов с гостями в ресторане.

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 ресторана.

Автоматизация работы ресторана. CRM-системы для ресторана. Взаимодействие с организациями по обслуживанию ПК. Привлечение компаний по оказанию услуг информационного аутсорсинга.

Тема 17. Требования к сотрудникам. Мотивация персонала ресторана.

Подбор сотрудников для ресторана. Квалификационные требования к сотрудникам ресторана. Должностные инструкции. Особенности заключения трудового договора. График работы сотрудников ресторана.

Тема 18. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в ресторане.

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

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1. История развития ресторанного дела в мире и России. Современное состояние ресторанного бизнеса в РФ.

Современное состояние ресторанного бизнеса в мире и России. Групповая дискуссия. Анализ самых необычных ресторанов в мире.

Тема 2. Классификация и типология ресторанов и других предприятий питания, по типу управления.

Анализ ресторанов г. Владимир и г. Суздаль: услуги, виды ресторанов. Классификация ресторанов по различным признакам: по месторасположению, по уровню сервиса, по комфорту, по меню, по ценовой политике, по кухне. Монопрофильные и многопрофильные рестораны.

Тема 3. Технологии ресторанного обслуживания: понятие и виды.

Анализ меню ресторанов г. Владимира и г. Суздаль. Анализ отзывов туристов. Анализ конкретных ситуаций.

Тема 4. Технологический цикл обслуживания гостей в ресторане.

Анализ конкретных ситуаций. Технологический цикл: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков.

Тема 5. Услуги ресторанов и специфика их оказания.

Анализ услуг ресторанов региона. Факторы, влияющие на ресторанную услугу. Ресторанная услуга и ее основные элементы. Анализ конкретных ситуаций.

Тема 6. Организационная структура ресторана.

Анализ основных подразделений ресторанов г. Владимир и г. Суздаль, сотрудники и их функциональные обязанности. Виды организационных структур ресторанов. Анализ конкретных ситуаций. Стандарты обслуживания гостей ресторана и должностные инструкции.

Тема 7. Организация обслуживания гостей в ресторанах. Специальные виды услуг и формы обслуживания.

Анализ конкретных ситуаций. Основные элементы обслуживания гостей в ресторанах. Правила подачи блюд. Рекомендации и подача вин. Правила и техника работы сомелье в ресторане.

Тема 8. Методы обслуживания и правила подачи блюд в ресторане и их характеристика.

Методы подачи блюд в ресторанах г. Владимир и г. Суздаль: французский метод, английский метод, американский метод, русский метод. Комбинирование методов в зависимости от вида обслуживания, класса предприятия и ассортимента заказных блюд. Анализ конкретных ситуаций.

Тема 9. Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.

Правила этикета и нормы поведения за столом. Анализ конкретных ситуаций. Требования к сервировке стола.

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

Предложения по заказам на банкетное обслуживание в гостиничных предприятиях г. Владимир и г. Суздаль. Анализ конкретных 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. Технологии работы ресторана с постоянными гостями и VIP-клиентами.

Анализ программ лояльности для постоянных гостей в ресторанах региона. Требования к организации питания VIP-клиентов. Анализ конкретных ситуаций. Стандарты обслуживания VIP-клиентов.

Тема 13. Технология работы с жалобами и претензиями в ресторане.

Анализ отзывов туристов по обслуживанию в ресторанах г. Владимир и г. Суздаль. Методы урегулирования жалоб. Возмещение порчи имущества ресторана. Анализ конкретных ситуаций. Чек-листы.

Тема 14. Специфика работы ресторана по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг.

Анализ предложений ресторанов г. Владимир и г. Суздаль по обслуживанию конференций, форумов банкетов, МICE-мероприятий. Анализ конкретных ситуаций. Особенности организации кейтеринга.

Тема 15. Организация расчетов с гостями в ресторане.

Оформление расчетных документов, прием денежных средств. Процедура оплаты услуг питания гостями отеля. Анализ конкретных ситуаций. Чек-листы.

Тема 16. IT-технологии в деятельности ресторана.

Анализ CRM-систем для ресторанов в России и за рубежом. Анализ предложений региона по привлечению компаний по оказанию услуг информационного аутсорсинга.

Тема 17. Требования к сотрудникам. Мотивация персонала ресторана.

Анализ квалификационных требований к сотрудникам ресторана. Должностные инструкции. Анализ конкретных ситуаций. График работы сотрудников ресторана. Групповая дискуссия.

Тема 18. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в ресторане.

Анализ качества обслуживания гостей в ресторанах г. Владимир и г. Суздаль. Проверка контроля знаний сотрудниками стандартов обслуживания. Контроль по системе «тайный покупатель». Анализ конкретных ситуаций

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 «Технологии ресторанного обслуживания» проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые вопросы, практико-ориентированные задания и задачи для текущего контроля приведены ниже.

Тест к рейтинг-контролю № 1

1. Характерными особенностями французского сервиса являются:

- а) раскладывание блюд официантом на тарелку гостя на приставном столике;
- б) подача блюда гостям с правой стороны;
- в) демонстрация блюда гостям с левой стороны;
- г) предоставление гостю возможности самостоятельно определять желаемый объем порции;
- д) подача блюд на сервировочном блюде.

2. Как называется метод подачи блюд при котором вторые горячие блюда подают на подогретых тарелках, накрытых специальными крышками:

- а) комбинированный метод;
- б) европейский метод;
- в) русский метод.

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. К десертам можно порекомендовать:

- а) красные столовые сухие и полусухие вина;
- б) белые столовые и полусухие вина;
- в) шампанское и игристые вина, ликеры.

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. Методы обслуживания это:

- а) выездное ресторанное обслуживание;
- б) кейтеринг;
- в) бизнес-ланч;
- г) кофе-брейк.

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, предоставляемые рестораном:

- 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. Континентальный завтрак включает:

- а) чай, кофе, шампанское, закуски, супы, салаты, десерты;
- б) чай, кофе, горячий шоколад, тосты, масло, джем, мед, варенье;
- в) Чай, кофе, масло, лимон, бекон, тост.

Рейтинг-контроль № 3

Решите ситуационные задачи:

1. У гостя день рождения. Действия персонала ресторана.
2. Гость просит оформить отдельный счет. Действия персонала.
3. Гость жалуется на то, что официант. Действия персонала.
4. Гость недоволен тем, что завтрак предоставляется не по системе шведский стол. Действия персонала.
5. Гость жалуется на отсутствие постных блюд в меню. Действия персонала.
6. Гость просит приготовить ему еду без соли и сахара. Действия персонала.
7. Гость просит приготовить блюда, которых нет в меню. Действия персонала ресторана.
8. В ресторане сработала система пожарной сигнализации. Действия персонала.
9. Гость заявил о краже из сумки во время обеда. Действия персонала.
10. Гость жалуется на волос в тарелке с блюдом. Действия персонала.
11. Иностранец не говорит ни по-русски, ни по-английски, но хочет сделать заказ. Действия персонала.
12. Гость не может расплатиться. Действия персонала.
13. Гость разбил тарелку. Действия персонала.
14. В ресторан заходит VIP-гость. Действия персонала.
15. У ресторана нет возможности приготовить блюдо, которое заказал по меню гость. Действия персонала.
16. Гость шумно себя ведет и мешает другим посетителям ресторана. Действия персонала.

17. Гость жалуется на боль в желудке по причине отравления. Действия персонала .
18. Гость просит вызвать такси. Действия персонала .
19. Гость жалуется на то, что очень громко играет музыка в зале. Действия персонала .
20. Гость ведет себя очень агрессивно. Действия персонала.

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

Вопросы к зачету

1. История развития ресторанного дела в мире и России.
2. Современное состояние ресторанного бизнеса в РФ.
3. Классификация и типология ресторанов и других предприятий питания.
4. Технологии ресторанного обслуживания: понятие и виды.
5. Технологический цикл обслуживания гостей в ресторане.
6. Услуги ресторанов и специфика их оказания.
7. Организационная структура ресторана.
8. Организация обслуживания гостей в ресторанах. Специальные виды услуг и формы обслуживания.
9. Методы обслуживания и правила подачи блюд в ресторане и их характеристика.
10. Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.
11. Банкетинг и банкеты: определение, назначение, классификация.
12. Особенности банкетного обслуживания с частичным и полным обслуживанием официантами.
13. Технологии работы ресторана с постоянными гостями гостиницы.
14. Технология работы с жалобами и претензиями в ресторане.
15. Специфика работы ресторана по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг.
16. Организация расчетов с гостями в ресторане.
17. IT-технологии в деятельности ресторана.
18. Требования к сотрудникам. Мотивация персонала ресторана.
19. Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в ресторане.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуального задания (реферат), подготовка презентации доклада.

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему контролю и промежуточной аттестации. Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками, изучения предметной специфики курса. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса или ответов на вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на практических занятиях.

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа по дисциплине «Технологии ресторанного обслуживания» предполагает:

- 1) Выполнение практических работ на тему: «Анализ ресторанов 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> Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].	2021	https://urait.ru/bcode/468027
<i>Тимохина, Т. Л.</i> Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	https://urait.ru/bcode/477909
<i>Дехтярь, Г. М.</i> Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	https://urait.ru/bcode/471505
Дополнительная литература		
<i>1. Сологубова, Г. С.</i> Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического 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	2019	https://bibli-online.ru/bcode/427592
<i>2. Николенко, П. Г.</i> Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13127-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].).	2021	https://urait.ru/bcode/476803

<p><i>Тимохина, Т. Л.</i> 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</p>	<p>2019</p>	<p>https://biblionline.ru/bcode/432904</p>
---	-------------	--

6.2. Периодические издания

1. Стандарты и качество (журнал)
2. Современный отель (журнал)
3. Отель (журнал)

6.3. Интернет ресурсы

1. <http://www.gks.ru/> - Официальный интернет-портал Федеральной службы государственной статистики (Росстат) [Электронный ресурс] : офиц. сайт – Электрон. дан. — [Москва], 1999-2019.
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 – 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 – 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 к.п.н., доц. Лавина Е.А.



Рецензент
(представитель работодателя) Директор ООО «МоноМарк» 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 Ярьс О.Б. [Signature]

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
протокол № 1 от 30.08.2021 г.
Председатель комиссии к.п.н., доцент Краснова М.В. [Signature]

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2022 / 2023 учебный года

Протокол заседания кафедры № 1 от 19.08.22 года

Заведующий кафедрой к.т.н. Золотых



Алексей 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 _____