


**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)

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Директор института  
Яресь О.Б.  
2022г.



**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  
2022

## 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>Владет:</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>Владет:</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 – очно-заочная (3,6 года)**

№ 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	1	1				4	
2	Структура службы питания и банкетинга и ее место в структуре гостиницы. Взаимодействие службы питания и банкетинга с другими службами гостиницы.	5	2	1				6	
3	Стандарты обслуживания в работе службы питания и банкетинга: виды и особенности внедрения	5	3		1		1	6	
4	Виды услуг питания в гостиничном предприятии и методы обслуживания гостей. Особенности меню.	5	4	1				4	
5	Организация услуги Room-service в гостинице и особенности ее предоставления. Специфика меню.	5	5	1				6	
6	Сервировка стола при обслуживании гостей. Меню.	5	6	1	1		1	4	Рейтинг-контроль №1
7	Организация работы службы питания и банкетинга по обслуживанию VIP-клиентов гостиницы	5	7	1				4	
8	Технология работы службы питания и банкетинга с иностранными гостями в гостинице	5	8	1	1		1	4	
9	Специфика работы баров в гостиничных комплексах. Обслуживание мини-баров в номерах.	5	9	1	1		1	4	
10	Банкетинг и банкеты: определение, назначение, классификация.	5	10	1				4	

11	Особенности банкетного обслуживания с частичным и полным обслуживанием официантами.	5	11		1		1	4	
12	Технология работы службы питания и банкетинга с постоянными гостями гостиницы.	5	12		1		1	4	Рейтинг-контроль №2
13	Технология работы с жалобами и претензиями в службе питания и банкетинга.	5	13	1	1		1	4	
14	Специфика работы службы питания и банкетинга по обслуживанию корпоративных мероприятий. Кейтеринг.	5	14	1	1		1	4	
15	Организация расчетов с гостями в службе питания и банкетинга.	5	15		1		1	4	
16	IT-технологии в деятельности службы питания и банкетинга.	5	16		1		1	4	
17	Требования к сотрудникам службы питания и банкетинга. Мотивация персонала службы питания и банкетинга.	5	17		1		1	4	
18	Обеспечение качества обслуживания и контроля выполнения стандартов обслуживания в службе питания и банкетинга.	5	18	1	1		1	4	Рейтинг-контроль №3
Всего за 5 семестр:				12	12		12	84	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				12	12		12	84	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 совместных программах 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. Суздаль 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. BB – 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 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 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.

### 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. Клоева. — 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>Дехтярь, Г. М.</i> Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 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.

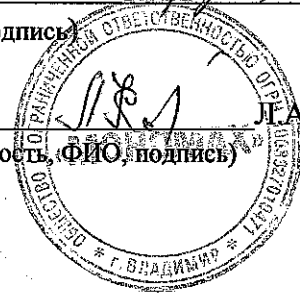
Рабочую программу составил

Горюхов С.И., к.п.н., доц. каф. Кет  
(ФИО, должность, подпись)

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах»

Л.А.Коровина  
(место работы, должность, ФИО, подпись)



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Коммерция и гостеприимство»

Протокол № 1 от 29.08.22 года

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент

О.Б.Яресь  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена

на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Протокол № 1 от 30.08.22 года

Председатель комиссии к.п.н., доцент

М.В.Краснова  
(ФИО, должность, подпись)

М.В.Краснова