

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по учебно-методической работе



А.А. Панфилов

« 20 » 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Направление подготовки 43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО (2015)

Профиль/программа подготовки ГОСТИНИЧНОЕ И РЕСТОРАННОЕ АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

Уровень высшего образования БАКАЛАВРИАТ

Форма обучения ОЧНАЯ

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
4	3; 108	18	36		54	Зачет
Итого	3, 108	18	36		54	Зачет

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Организация и технология ресторанного обслуживания» является формирование у студентов необходимых знаний об организации современного ресторана, выстроенного на международных стандартах качества производства и реализации услуг гостеприимства.

Задачами дисциплины являются:

- изучение технологий ресторанного обслуживания;
- определение особенностей сервисного обслуживания потребителей питанием в гостиничном предприятии;
- управление персоналом ресторана в гостиничном предприятии, как функции менеджмента;
- рассмотрение особенностей предоставления услуг питания в гостиничном предприятии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Процесс изучения дисциплины «Организация и технология ресторанного обслуживания» направлен на формирование у студентов навыков осуществления производственно-технологической деятельности в ресторане.

Дисциплина базируется на знаниях полученных при изучении таких дисциплин как: «Сервисная деятельность», «Маркетинг гостиничного предприятия» и «Ресторанное дело».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины «Организация и технологии ресторанного обслуживания» направлен на формирование и развитие следующих компетенций:

- готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений (ПК-6);

-готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя (ПК-8);

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- теорию и практику формирования и продвижения гостиничного продукта, с использованием современных технологий ресторанного обслуживания (ПК-6);

- технологии разработки и формирования услуг гостиничного предприятия, в соответствии с требованиями потребителя (ПК-8);

уметь:

-организовывать собственную деятельность и деятельность коллектива исполнителей (ПК-6);

- выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать

48/15

их эффективность и качество (ПК-8).

Владеть:

- методами анализа и обобщения информации, полученной в результате исследования потребителей гостиничных услуг (ПК-6);
- навыками оценки необходимости внедрения современных услуг в деятельности гостиничного предприятия (ПК-6);
- навыками создания программы продвижения гостиничных услуг
- навыками предоставления гостиничного продукта, необходимого для удовлетворения конкретных потребностей гостя(ПК-8);
- навыками оказания услуг с использованием современных технологий (ПК-8).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемость (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (посеместрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1.	Предмет, цели и задачи курса. Организация обслуживания потребителей в ресторанах	4	1-2	2	4				8	3/50%	
2.	Методы подачи блюд в ресторане и их характеристика	4	3-5	3	6				14	4/44%	Рейтинг-контроль №1
3.	Технологии ресторанного обслуживания.	4	6-8	3	6				10	4/44%	
4.	Методы обслуживания	4	9-11	3	6				8	4/44%	Рейтинг-контроль №2
5.	Специальные виды услуг и формы обслуживания	4	12-14	3	6				6	4/44%	
6.	Организация труда	4	15-18	4	8				8	6/50%	Рейтинг-контроль №3

	обслуживающего персонала.									
Всего			18	36			54		25/46%	зачет

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционный курс

Тема 1. Организация обслуживания потребителей в ресторанах

Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков.

Уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с принятым заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд, расчет с гостями.

Организация процесса обслуживания в зале. Правила подачи продукции сервис-бара. Рекомендации и подача вин. Правила и техника работы сомелье.

Тема 2. Методы и правила подачи блюд в ресторане и их характеристика.

Методы подачи блюд в ресторане (французский метод, английский метод, американский метод, русский метод и *guieridon* или *Silver service*). Комбинирование этих методов в зависимости от вида обслуживания, класса предприятия и ассортимента заказанных блюд.

Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Порядок замены использованной посуды и приборов, досервировка стола.

Правила подачи горячих закусок.

Особенности подачи супов национальной и региональной кухни. Уборка посуды, досервировка стола

Правила и способы подачи горячих блюд с учетом ассортимента и вида тепловой обработки. Подготовка стола для подачи десерта.

Подбор посуды, приборов, правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.

Правила этикета и нормы поведения за столом. Завершающий этап обслуживания.

Расчет с потребителями: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с потребителями.

Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов. Правила подачи табачных изделий

Тема 3. Технологии ресторанного обслуживания.

Современные виды услуг и формы обслуживания.

Виды завтраков: европейский, континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей: австрийский первый и второй, испанский и португальский ранний и поздний, немецкий первый и второй, французский первый и второй, швейцарский первый и второй, итальянский, голландский, скандинавский, русский, вегетарианский завтрак, диетический завтрак.

Особенности составления меню для данных видов завтраков.

Кейтеринг.- категории, характеристики. Организация работы кейтеринговой службы

Специальные формы обслуживания (ланчи, бизнес-ланчи, бранчи, воскресные бранчи, кофе-брейки, презентация и т.д.) Особенности составления меню для данных видов услуг и форм обслуживания.

Тема 4. Методы обслуживания

Методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, стол-экспресс, зал-экспресс, их характеристика.

Особенности разработки различных видов меню: табль-дот, а-ля карт, подбор вин и напитков

Тема 5. Специальные виды услуг и формы обслуживания

Особенности организации обслуживания массовых и тематических мероприятий. Классификация, краткая характеристика Организации питания и обслуживания участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний.

Организации питания и обслуживания спортсменов и зрителей спортивных мероприятий.

Услуги по организации и обслуживанию торжеств, тематических мероприятий (Рождество, Новый год, Масленица, 8 Марта, День Победы, романтический вечер для влюблённых и т.д.).

Современные виды услуг и формы обслуживания: «счастливый час», русский стол, «линер», «динер»,

Тема 6. Организация труда обслуживающего персонала.

Требования к основным категориям обслуживающего персонала. Организация труда обслуживающего персонала. факторы, определяющие условия и режим труда персонала.

Формы рациональной организации труда работников зала.

Пути повышения эффективности использования персонала. Аттестация работников торговой группы ресторана. Общие положения. Мероприятия, проводимые с целью подготовки и переподготовки работников ресторана.

Факторы, определяющие условия к режим труда обслуживающего персонала.

Требования, к поведению обслуживающего персонала ресторана.

Новые профессии в ресторанном сервисе: бариста, титестер, хостес. барбэк. Соблюдение конфиденциальности. Организация рекламы и безопасности в ресторане. Использование маркетинга для совершенствования ресторанного обслуживания.

Практические занятия

Тема 1. Организация обслуживания потребителей в ресторанах

1. Отработка основных элементов обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков.

2. Отработка практических навыков по уточнению заказа, досервировке стола в соответствии с принятым заказом, передачи заказа на производство, подачи напитков, закусок и блюд, расчета с гостями. Отработка практических навыков подачи продукции сервис-бара. Составление таблицы «Рекомендации вин к блюдам».

Подготовиться к деловой игре на тему «Организация обслуживания потребителей ресторана»:

- повторить правила принятия и оформления заказов;
- способы подачи блюд и напитков;
- правила расчета с посетителями.

Тема 2. Методы подачи блюд в ресторане и их характеристика.

1. Отработка приемов подачи холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд, десерта, горячих и холодных напитков европейским и французским методами.

3. Овладение техникой подачи холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд русским и английским методами.

3. Овладение техникой обслуживания: отработка способов подачи продукции сервис-бара, рекомендации и подача аперитива, винно-водочных изделий, откупоривание бутылок и розлив напитков. Овладение приемами подачи шампанского и игристых вин.

Деловая игра на тему: «Организация обслуживания потребителей ресторана».

Цель: в форме деловой игры методом погружения в профессиональную деятельность отработать приемы встречи гостей, размещения в зале, принятия и оформления заказа, подачи блюд и напитков, расчет с потребителями, оформление бланков-счетов.

Задание:

-распределить между студентами роли потребителей, метрдотеля, бригадира, официантов.

-выдать задание по организации обслуживания потребителей по теме.

-привести деловую игру (с использованием приемов индивидуальной и синхронной подачи блюд).

-подвести итоги деловой игры: проанализировать действия участников игры,

-выделить наиболее правильные действия участников.

Тема 3. Технологии ресторанного обслуживания.

1. Составление меню для различных завтраков, с использованием Сборников рецептов: европейского, континентального, расширенного, английского, американского, завтрак с шампанским, позднего завтрака и др.

2. Составление меню для различных завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей с использованием Сборников рецептов: завтраков австрийского первого и второго, испанского и португальского раннего и позднего, немецкого первого и второго, французского первого и второго, швейцарского первого и второго, итальянского, голландского, скандинавского, русского, вегетарианского завтрака, диетического завтрака (по заданию преподавателя).

3. Составление ассортимента кулинарной продукции для различных категорий кейтеринга и для специальных формы обслуживания (ланчи, бизнес-ланчи, бранчи, воскресные бранчи, кофе -брейки, презентация и т.д.)

Тема 4. Методы обслуживания

1. Составление меню для различных методов обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот»,

2. Составление меню для различных видов обслуживания: шведский стол, буфетное обслуживание.

2. Составление меню для различных видов обслуживания: стол-экспресс, зал-экспресс.

Тема 5. Специальные виды услуг и формы обслуживания

1. Составление меню, заявки на посуду, приборы, столовое белье для различных видов торжеств: Рождество, Новый год, Татьянин день, Масленица, 8 марта.

2. Составление меню для современных видов услуг и форм обслуживания: «счастливый час», русский стол, «линер», «динер», континентальный завтрак.

3. Составление меню для современных видов услуг и форм обслуживания: бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк, презентация.

Тема 6. Организация труда обслуживающего персонала.

1. Составление должностных обязанностей менеджера банкетной службы, официанта.

2. Составление должностных обязанностей сомелье, бармена, барбэка, бариста, титестера.

3. Разработка материалов для организации рекламных мероприятий в ресторанном бизнесе.

4. Разработка материалов для проведения тренинга официантов, мотивационных программ по увеличению объемов продаж, повышению средней суммы чека.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Лекционный материал должен иметь проблемный характер и отражать профиль подготовки слушателей. На лекциях излагаются основные теоретические положения по изучаемой тематике. В процессе изложения всего лекционного материала по всем темам изучаемой дисциплины применяются информационно-коммуникационные технологии. По каждой теме лекционного материала разработаны презентации, которые предоставлены в электронном виде.

Практические занятия проводятся методом группового упражнения, оперативной тренировки, индивидуальных упражнений и последующим обсуждением их решений. Практические занятия по дисциплине ведутся в форме активного обучения и нацелены на закрепление и углубление теоретических знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельного изучения специальной литературы.

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

Рейтинг-контроль № 1

Контрольные задания

Вариант 1

1. Основные элементы обслуживания гостей в ресторане.

2. Порядок действий официанта по выполнению заказа.

Вариант 2.

1. Организация процесса обслуживания потребителей в торговом зале.

2. Правила подачи продукции сервис-бара.

Вариант 3.

1. Методы подачи блюд в ресторане (французский метод, английский метод, американский метод, русский метод и *guieridon* или *Silver service*), их характеристика
2. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок, супов, вторых блюд.

Варианты вопросов к рейтинг-контролю №1

1. Характерными особенностями французского сервиса являются:

1. раскладывание пищи официантом на тарелку гостя на приставном столике, подача блюда гостям с правой стороны, свобода движений обслуживающего персонала;
2. демонстрация блюда гостям с левой стороны, предоставление гостю возможности самостоятельно определять желаемый объем еды, постоянный контакт официанта с гостями;
3. подача блюд на сервировочном блюде, порционирование на глазах у гостей, перекладывание гостями порций в тарелки.

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

1. комбинированный метод
2. европейский метод
3. русский метод

3. Обслуживание по типу «шведского стола» характеризуется:

1. ускоренным процессом обслуживания, ограниченным ассортиментом предлагаемых блюд и напитков, обслуживанием одновременно большого количества потребителей по предварительному заказу;
2. большим выбором блюд и закусок со свободным доступом, большой пропускной способностью ресторана, меньшим количеством официантов для обслуживания;
3. возможностью гостя выбрать из карты-меню блюда по своему желанию, большой пропускной способностью ресторана.

4. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:

1. Меню «Дю Жур»
2. Комплексное меню
3. Меню заказных блюд
4. Банкетное меню
5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»

5. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:

1. Французский
2. Русский
3. Немецкий
4. Американский
5. Английский
6. Все вышеперечисленные

6. Основные элементы обслуживания включают:

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

уточнение заказа, подача напитков и блюд, расчет с гостями;

3. встреча гостей, размещение их в зале, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков и блюд, расчет с гостями

7. К острым и соленым холодным закускам рекомендуется подавать....

1. красные столовые сухие и полусухие вина;
2. коньяки, херес, портвейн;
3. водку и горькие настойки.

8. Красные столовые сухие и полусухие вина подают в...

1. в коньячных и мадерных рюмках;
2. в лафитных рюмках;
3. в водочных рюмках.

9. Температура подачи коньяка, хереса, портвейна составляет....

1. 8... 10°C;
2. 18-22°C
3. 10... 12 °C;

10. К блюдам из птицы можно порекомендовать....

1. шампанское и игристые вина;
2. красные столовые сухие и полусухие вина;
3. белые столовые и полусухие вина.

11. Характерными особенностями русского сервиса являются:

1. раскладывание пищи официантом на тарелку гостя на приставном столике, подача блюда гостям с правой стороны, свобода движений обслуживающего персонала;
2. демонстрация блюда гостям с левой стороны, предоставление гостю возможности самостоятельно определять желаемый объем еды, постоянный контакт официанта с гостями;
3. подача блюд на сервировочном блюде, порционирование на глазах у гостей, перекладывание гостями порций в тарелки.

12. К блюдам из мяса рекомендуется подавать....

1. красные столовые сухие и полусухие вина;
2. коньяки, херес, портвейн;
3. водку и горькие настойки.

13. Для организации банкетов в ресторане используется меню...

1. Меню «Дю Жур»
2. Комплексное меню
3. Меню заказных блюд
4. Банкетное меню
5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»

14. К десертам можно порекомендовать....

1. красные столовые сухие и полусухие вина;
2. шампанское и игристые вина, ликёры, десертные вина;
3. белые столовые и полусухие вина.

15. Белые вина подают в...

1. в коньячных и мадерных рюмках;
2. в лафитных рюмках;
3. в рейнвейных рюмках.

Рейтинг-контроль № 2

Контрольные задания

Вариант 1.

1. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей
2. Особенности составления меню для различных видов завтраков.

Вариант 2.

1. Характеристика современных методов обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, стол-экспресс, зал-экспресс
2. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика.

Вариант 3.

1. Методы обслуживания потребителей, их характеристика. Выбор формы обслуживания в зависимости от типа предприятия питания, вида приема пищи.
2. Организация работы кейтеринговой службы в ресторане гостиницы.

Варианты вопросов к рейтинг-контролю №2

1.Континентальный завтрак включает.....

1. Чай, кофе, шампанское, небольшие холодные закуски, горячие блюда, супы, салаты, десерты
2. Чай, кофе, сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мёд, варенье
3. Чай, кофе или горячий шоколад, сахар, сливки(молоко), лимон джем или повидло, мёд, хлебобулочные изделия, масло

2. Поздний завтрак предоставляется гостям в

1. 7.30-10.30
2. 10.00-11.30
3. 10.00-14.00

3. Самостоятельное обслуживание питанием называется:

1. Шведский стол
2. Буфетное обслуживание
3. Американский сервис

4. Какие продукты включаются дополнительно в расширенный завтрак (континентальный плюс)?

1. шампанское, холодные закуски, горячие блюда, супы, салаты, десерты;
2. сахар, булочные изделия, тосты, масло, небольшие холодные закуски;
3. соки, ветчина, сыр, колбаса, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья

5. Перечислите виды кейтеринга:

1. кейтеринг напитков и коктейлей (выездной бар), выездное ресторанное обслуживание, социальный кейтеринг, VIP-кейтеринг;
2. выездное ресторанное обслуживание, социальный кейтеринг, VIP-кейтеринг;
3. приготовление пищи в помещении; вне помещения (выездное ресторанное обслуживание); контракт на поставку в офис; социальный кейтеринг; розничная продажа готовой продукции; VIP-кейтеринг, кейтеринг напитков и коктейлей.

6. Обслуживание гостей в воскресные и праздничные дни обедами, на которые приходят семьями и с друзьями называется...

1. воскресный бранч
2. фуршетный стол

3. зал – экспресс

7. Деловой обед в ресторане, который предусматривает быстрое обслуживание в определенное время (с 12 до 16 часов) называется...

1. Бизнес – ланч
2. Презентация
3. Кофе – брейк

8. Меню «А парт» чаще применяется:

1. в курортных гостиницах и домах отдыха;
2. в дорогих эксклюзивных ресторанах;
3. при обслуживании мероприятий с ограниченным обеденным перерывом продолжительностью 15-20 минут

9. Обслуживание по методу «кофе-брейк» организуется:

1. во время проведения научных или бизнес-конференций, семинаров, совещаний, тренингов или серьезных деловых переговоров;
2. в перерывах между проведением спортивных мероприятий;
3. на выставках, во время экскурсий.

10. Метод обслуживания «табльдот» отличается тем, что...

1. применяется в дорогих эксклюзивных ресторанах при фешенебельных отелях;
2. гости делают предварительный заказ и обслуживаются в установленный промежуток времени;
3. все гости обслуживаются в одно и то же время по одному и тому же меню, начинается тогда, когда соберутся все гости; используется в случаях, когда возможности кухни ограничены

11. Кейтеринг – это...

1. выездное обслуживание, проводимое вне предприятия
2. обслуживание официальных мероприятий в торговом зале
3. обслуживание по меню табльдот

12. Какие продукты включаются дополнительно в европейский завтрак?

1. шампанское, холодные закуски, горячие блюда, супы, салаты, десерты;
2. сахар, булочные изделия, тосты, масло, небольшие холодные закуски;
3. соки, ветчина, сыр, колбаса, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья

13. К специальным формам обслуживания относятся:

1. банкеты-коктейль, банкет-чай, банкет-фуршет;
2. воскресный бранч, фуршетный стол, зал – экспресс
3. ланчи, бизнес-ланчи, бранчи, воскресные бранчи, кофе-брейки, презентация

14. Методы обслуживания это...

1. выездное ресторанное обслуживание, социальный кейтеринг, VIP-кейтеринг;
2. «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, стол-экспресс, зал-экспресс
3. Бизнес – ланч, презентация, кофе – брейк

15. Меню табльдот это....

1. меню для воскресного бранча;
2. меню для выездного обслуживания, проводимого вне предприятия;
3. тип меню с единой комплексной ценой в пансионатах, курортных гостиницах, ресторанах и иных предприятиях общественного питания, в которую включено все: от закуски до десерта.

Рейтинг-контроль № 3

Варианты вопросов к рейтинг-контролю №3

1. В каком случае для группы посетителей оформляются отдельные счета, а в каком общий?
2. Укажите последовательность действий официанта при подаче вторых горячих блюд.
3. Почему при повседневном обслуживании холодные блюда, подаваемые с гарниром, и салаты ставятся слева от посетителя?
4. В какой последовательности обычно подают холодные и горячие закуски?
5. В каком случае столовую вилку кладут справа от основной тарелки или впереди нее?
6. В чем заключаются различие и сходство подачи закусок и блюд французским и английским способами? В каких случаях эти способы наиболее применимы?
7. Досервировка стола десертными приборами производится сразу после приема заказа или непосредственно перед подачей десерта?
8. Какое взаимное расположение ножа и вилки является для официанта знаком, что посетитель больше не будет есть это блюдо и тарелку можно убирать? Следует ли в этом случае спросить у посетителя, можно ли убирать тарелку?
9. Какие блюда из рыбы едят только вилкой и почему?
10. Какие десертные приборы следует подать, если посетитель заказал на десерт бисквитное пирожное, консервированный компот (например, консервированный ананас) и кофе?
11. Почему при повседневном обслуживании холодные блюда, подаваемые с гарниром, и салаты ставятся слева от посетителя?
12. Досервировка стола десертными приборами производится сразу после приема заказа или непосредственно перед подачей десерта?
13. Требования, предъявляемые к официанту
14. Требования, предъявляемые к менеджеру банкетной службы.
15. Правила проведения инструктажа с официантами.

Тест:

1. Барбек –это...

1. специалист по приготовлению шашлыка;
2. специалист по приготовлению кофе;
3. помощник бармена.

2. Какими навыками и умениями должен обладать хостес?

1. приготовление различных видов кофе, искусство «лате-арт»;
2. встреча и размещение гостей, общение, создание благоприятной атмосферы в зале, умение расположить к себе.
3. приготовление различных видов смешанных напитков, искусство флейринга.

3. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц:

1. Чайные, кофейные и витаминные столы
2. Развозная торговля в зале
3. Обслуживание в номерах
4. Бизнес-ланчи
5. Залы-экспрессы

6. Воскресные бранчи

4. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:

1. A la carte
2. Табльдот
3. Carte du jour
4. Шведский стол
5. Стол-буфет
6. Цикличное меню

5. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:

1. A la carte
2. Табльдот
3. Carte du jour
4. Шведский стол
5. Стол-буфет
6. Цикличное меню

6. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:

1. Шведский стол
2. A la carte
3. Табльдот
4. Стол-буфет
5. Цикличное меню
6. Carte du jour

7. Бариста это....

1. специалист по приготовлению коктейлей в баре;
2. специалист по приготовлению кофе, умеющий правильно приготовить кофе (в том числе с использованием искусства латте-арт) или напитки на его основе и подать посетителю;
3. специалист, отвечающий за встречу и размещение гостей, общение, создание благоприятной атмосферы в зале.

8. Вид меню, который используется при организации питания спортсменов:

1. Цикличное меню
2. A la carte
3. Carte du jour

9. Вид обслуживания, организуемый в ресторане по пятницам, в течение определенного времени по меню a la carte со скидкой на напитки, установленной рестораном, называется.....

1. Happy hour (счастливый час)
2. Linner(линер)
3. Dinner(динер)

10. Тигестер это....

1. дегустатор десертов;
2. дегустатор вин и коктейлей;
3. дегустатор чая.

11. Какими навыками и умениями должен обладать бариста?

1. приготовление различных видов кофе, искусство «лате-арт»;

2. встреча и размещение гостей, общение, создание благоприятной атмосферы в зале, умение расположить к себе.

3. приготовление различных видов смешанных напитков, искусство флейринга.

12. Вид меню, который используется при организации питания туристов:

1. Циклическое меню

2. A la carte

3. Carte du jour

13. Поздний ужин в ресторане называется...

1. Happy hour (счастливые часы)

2. Linner (линнер)

3. Dinner (диннер)

14. 2. Какими навыками и умениями должен обладать бармен?

1. приготовление различных видов кофе, искусство «лате-арт»;

2. встреча и размещение гостей, общение, создание благоприятной атмосферы в зале, умение расположить к себе.

3. приготовление различных видов смешанных напитков, искусство флейринга.

15. Сомелье - это....

1. специалист, отвечающий за профессиональную подачу напитков в данном заведении, дающий советы по правильному выбору напитков и вин к блюдам;

2. дегустатор вин и коктейлей;

3. дегустатор чая.

Вопросы к зачету

1. Перечислите и охарактеризуйте основные элементы обслуживания.

2. Порядок досервировки стола в соответствии с принятым заказом.

3. Правила передачи заказа на производство.

4. Порядок подачи напитков, закусок и блюд.

5. Особенности проведения расчета с гостями.

6. Правила подачи продукции сервис-бара.

7. Рекомендация вин к блюдам и правила подачи вин.

8. Правила и техника работы сомелье.

9. Французский, английский и американский методы подачи блюд в ресторане.

10. Русский метод подачи блюд и метод guieridon или Silver service).

10. Комбинирование различных методов в зависимости от вида обслуживания, класса предприятия и ассортимента заказанных блюд.

11. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок.

12. Порядок замены использованной посуды и приборов, досервировка стола.

13. Правила подачи горячих закусок.

14. Особенности подачи супов.

15. Правила и способы подачи горячих блюд с учетом ассортимента и вида тепловой обработки.

16. Подготовка стола для подачи десерта.

17. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.

18. Завершающий этап обслуживания.

20. Современные формы расчета с потребителями.

21. Современные виды услуг и формы обслуживания.

22. Виды завтраков и особенности составления меню (европейский, континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак).
23. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей.
24. Категории и характеристики кейтеринга.
25. Характеристика и особенности специальных формы обслуживания (ланчи, бизнес-ланчи, бранчи, воскресные бранчи, кофе -брейки, презентация и т.д.)
26. Характеристика методов обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, стол-экспресс, зал-экспресс.
27. Меню табль-дот, а-ля карт-отличительные особенности
28. Правила подбора вин и напитков к блюдам.
29. Организации обслуживания массовых и тематических мероприятий.
30. Организации питания и обслуживания участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний.
31. Организации питания и обслуживания спортсменов и зрителей спортивных мероприятий.
32. Характеристика и особенности современных видов услуг и форм обслуживания («счастливый час», русский стол, «линер», «динер»).
33. Требования к основным категориям обслуживающего персонала.
34. Факторы, определяющие условия и режим труда персонала.
35. Новые профессии в ресторанном сервисе: бариста, титестер, хостес, барбэк.

Темы для самостоятельной работы студентов

1. Пищевая, энергетическая и биологическая ценность рационов и отдельных продуктов питания.
2. Национальные особенности и традиции питания разных народов.
3. Требования, к поведению обслуживающего персонала ресторана.
4. Особенности организации питания паломников.
5. Национальные особенности и традиции питания славянских народов, народов Европы, США, стран Латинской Америки, Азии, арабских стран.
6. Основные задачи и направления НТП: комплексная механизация и автоматизация технологических процессов, компьютеризация
7. Традиции питания и пищевые религиозные обряды.
8. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания.
9. Использование маркетинга для совершенствования ресторанного обслуживания
10. Виды сервиса: французский, английский, немецкий, американский, русский), их характеристика.
11. Требования к обслуживающему персоналу ресторана.

Задания для самостоятельной работы студентов

Темы рефератов

1. Методы обслуживания потребителей, их характеристика.
2. Выбор формы обслуживания в зависимости от типа предприятия питания, вида приема пищи.
3. Виды меню, их характеристика, принципы составления и оформление меню.

Меню бизнес-ланча и бранча.

4. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся.
5. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика.
6. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы.
7. Пищевые религиозные обряды и особенности организации питания верующих или паломников.
8. Особенности организации кейтеринга (на примере конкретного предприятия).
9. Традиции питания и пищевые религиозные обряды.
10. Правила этикета и нормы поведения за столом.
11. Классификация и характеристика вин.
12. Факторы, определяющие качество. Принципы обеспечения качества.
13. Организация рекламы в ресторане.
14. Обеспечение безопасности в ресторане.
15. Новые профессии в ресторанном бизнесе.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература:

1. Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса. - М. : Дашков и К°, 2014. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017261.html>

2. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник /А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая; под ред. А.Т. Васюковой. - М.: Дашков и К°, 2015.

Режим доступа: URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230055](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230055)

3. Родионова, Н.С. Современное состояние ресторанного бизнеса : учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Н.Ю. Агаева -Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2013. Режим доступа: URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255937](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255937)

б) дополнительная литература:

1. Милл Р.К. Управление рестораном: учебник / Р.К. Милл ; под ред. Г.А. Клебче. - 3-е изд. - М. : Юнити-Дана, 2015. Режим доступа: URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117538](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117538)

2. Сборник рецептов блюд зарубежной кухни / Под ред. проф. А. Т. Васюковой. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. Режим доступа:

URL:<http://www.studentlibrary.ru/doc/ISBN9785394022326-SCN0000.html>

3. Главчева С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учебное пособие/ Главчева С.И., Чередниченко Л.Е.— СПб.: Троицкий мост, 2014. Режим доступа: URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229007](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229007)

в) периодические издания

1. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - Издательство ООО «Издательство Хоспитэлити». Ведущий специализированный журнал для профессионалов индустрии гостеприимства.

2. «Гостиничное дело» - ИД «Панорама». Профессиональный журнал для

специалистов в организационной, маркетинговой и финансово-хозяйственной сферах деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

3. «Отдел продаж» - ИД «Ресторанные ведомости». Издание, предназначенное для профессионалов ресторанного и гостиничного бизнеса.

4. «Отель»-Издательство «Хэппи Пресс». Периодическое издание, посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства.

5. «Отель. Современный бизнес» -Издательство ООО «Наша деловая пресса». Специализированный журнал для профессионалов отельного бизнеса.

г) интернет-ресурсы

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.

2. «Вестник РАТА» – электронный журнал;

3. UNWTO NEWS.

4. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;

5. Journal of Hospitality, Leisure, Sports & Tourism Education.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Организация и технологии ресторанного обслуживания» используются специализированная аудитория, наборы презентаций для лекционных и практических занятий, отражающие научную и прикладную проблематику данного курса, библиотека ВЛГУ, информационно-справочные системы «КонсультантПлюс», «Гарант».

Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил  к.т.н. . Ирина О.И.

Рецензент

(представитель работодателя)  Денисова Г.В., директор ООО «Княжий двор»
(место работы, должность, ФИО, подпись)




Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры КиГ
протокол № 8 от 18.01.2016 года.

Заведующий кафедрой:  к.э.н., доцент О. Б. Ярьес

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления

43.03.03 "Гостиничное дело"
протокол № 3 от 20.01.2016 года.

Председатель комиссии  О. П. Полоцкая

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

Рабочая программа одобрена на 2017/2018 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.17 года

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



Рабочая программа одобрена на 2018/2019 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.2018 года

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



Рабочая программа одобрена на 2019/2020 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 26.08.2019 года

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



Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____