

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 07.02.2023 00:32:48

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Техника и технология предприятий общественного питания**

*(наименование дисциплины)*

Направление подготовки **43.03.02 Туризм**

Квалификация выпускника **Бакалавр**

Направленность (профиль) **Организация туристской деятельности**

2022 г.

## 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

**ОПК-2.** Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
<b>ИД-4 (ОПК-2).</b> Осуществляет планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания.	<i>знает</i>
	<b>РО-1 ИД-4 (ОПК-2)</b> требования нормативных документов к услугам общественного питания;
	<b>РО-2 ИД-4 (ОПК-2)</b> правила труда и техники безопасности, меры пожарной безопасности на предприятиях общественного питания;
	<i>умеет</i>
	<b>РО-3 ИД-4 (ОПК-2)</b> организовывать обслуживание на различных мероприятиях с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов обслуживания;
	<b>РО-4 ИД-4 (ОПК-2)</b> организовывать работу обслуживающего персонала на предприятиях общественного питания.

## 2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет   2   зачетные единицы.

## 3. Содержание дисциплины

### *Содержание сервиса туристов и услуги на предприятиях питания*

История развития индустрии гостеприимства. Роль и место организации питания в индустрии сервиса.

Особенности обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов. Факторы, влияющие на уровень обслуживания.

Показатели и документы, регламентирующие качество сервиса на предприятиях питания.

Общее понятие сервиса и услуги. Составные элементы сферы услуг. Типы предприятий сервисного бизнеса.

Термины, определения, классификация и характеристика услуг. Факторы, влияющие на развитие сервисного бизнеса.

### *Задачи обслуживания на предприятиях питания*

Требования к предприятиям питания различных типов и классов в соответствии с ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».

Этапы формирования восприятия обслуживания. Концепция «нейтральной зоны». Психология клиента. Модель поведения потребителей в процессе выбора исполнителя услуг. Гостеприимство - секретный и важнейший элемент обслуживания.

Понятия в области стандартизации и сертификации услуг на предприятиях питания. Особенности управления качеством в индустрии сервиса. Сущность и стратегия обслуживания.

Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания в зависимости от типа и обслуживаемого контингента. Прогрессивные формы и методы организации питания туристов.

### ***Организация труда обслуживающего персонала и культура обслуживания на предприятиях питания***

Роль и функции метрдотеля в организации работы залов для посетителей. Подготовка персонала к работе, проведение производственных совещаний, тренингов. Организация музыкального обслуживания и концертных программ, шоу.

Требования, предъявляемые к официанту, бармену, сомелье, баристу, буфетчику сервис-бара. Форменная одежда обслуживающего персонала. Методы организации труда официантов: индивидуальный и бригадный. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала: физиологические, гигиенические, бытовые, эстетические, психологические, социальные.

Культура обслуживания и правила этикета.

### ***Информационное обеспечение процесса обслуживания***

Средства информации на предприятиях питания.

Меню, виды и назначение. Характеристика меню различных видов. Требования к составлению и оформлению меню. Карта вин, коктейльная карта, порядок оформления.

Реклама как один из факторов стратегии обслуживания в предприятиях питания. Рекламные средства и способы, их характеристика и эффективность. Виды рекламы. Внешняя и внутренняя реклама. Печатно-графическая (обложки меню, проспекты, буклеты, приглашения и т.п.). Витрино-выставочная реклама. Реклама, создающаяся при помощи электронных и технических средств (кино- и телереклама, световая, радиореклама, реклама в сети Интернет и др.) Требования к содержанию рекламных текстов.

Продвижение услуг предприятий питания на современный рынок.

### ***Характеристика и оснащение помещений для посетителей***

Виды и назначение помещений для посетителей: вестибюля, гардероба, аванзала, зала для посетителей, банкетного зала, буфетов, сервисной, раздаточной. Обеспечение взаимосвязи помещений для посетителей с производственными и подсобными помещениями. Особенности и основные требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов.

Стили оформления, современный интерьер предприятий питания, художественное оформление залов для посетителей, их оборудование. Характеристика современной мебели, нормы оснащения мебелью.

Оснащение и оборудование сервисной, моечной столовой посуды, хлеборезки, организация их работы.

Характеристика и классификация столовой посуды и приборов (фарфоро-фаянсовая, керамическая, гончарная, деревянная, стеклянная, металлическая, пластмассовая). Современные требования к столовой посуде и приборам.

Посуда для подачи блюд и напитков. Посуда для принятия пищи, назначение ее, емкость, размеры. Столовые приборы (основные и вспомогательные), их характеристика и назначение.

Столовое белье, виды, назначение.

Нормы оснащения предприятий питания столовой посудой, приборами и столовым бельем.

### ***Подготовка к обслуживанию посетителей***

Подготовка помещений для посетителей к обслуживанию: уборка, расстановка мебели, получение и подготовка столового белья, посуды, приборов специй.

Виды предварительной сервировки столов в зависимости от характера обслуживания. Последовательность сервировки. Сервировка столов для завтрака, обеда, ужина, банкета.

Основные приемы складывания полотняных салфеток.

### ***Организация и искусство обслуживания***

Встреча и размещение гостей, прием заказа. Создание атмосферы гостеприимства на предприятии; процедура встречи гостей и роль участников встречи; размещение гостей в зале; предложение меню и преискуранта; выдача рекомендаций в выборе блюд, напитков; прием заказа и его оформление; порядок выполнения заказа: передача заказа на производство; досервировка стола в соответствии с принятым заказом; получение и подача буфетной продукции, подача блюд; порядок расчета с посетителями.

Основные способы подачи блюд: французский, русский, английский и американский.

Особенности подачи спиртных и безалкогольных напитков.

Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок, супов, вторых блюд, десерта, горячих и холодных напитков. Расчет с посетителями.

### ***Особенности организации обслуживания в барах***

Виды баров, их оснащение, характеристика помещений бара. Формы производства продукции, обслуживания, расчета в барах. Организация рабочего места бармена.

Классификация напитков бара.

Планирование работы бара. Преискуранты бара, их построение, оформление, утверждение.

Правила санитарии и гигиены в баре.

### ***Приемы и банкеты. Современный этикет и деловой протокол***

Назначение и виды банкетов и приемов. Порядок приема, оформления и исполнения заказов на обслуживание торжеств на предприятиях питания.

Подготовка к проведению банкета, разработка плана обслуживания, расчет необходимого количества официантов, распределение обязанностей между ними.

Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: особенности организации, порядок обслуживания банкета.

Банкет с частичным обслуживанием официантами, роль официантов при проведении банкета.

Прием по типу «Фуршет», особенности его проведения, подготовки и сервировки столов. Варианты подачи горячих закусок, вторых горячих блюд, десерта, горячих напитков.

Банкет-коктейль, характеристика меню и правила подачи холодных и горячих закусок, холодных и горячих напитков, десерта, кофе.

Организация буфета-бара.

Комбинированные банкеты: коктейль-фуршет, коктейль-фуршет-кофе, особенности организации их обслуживания.

Банкет-чай, подготовка к банкету, составление меню, сервировка стола, организация обслуживания.

Виды дипломатических приемов: «Бокал шампанского», «Завтрак (ланч)», «Рабочий завтрак», «Чай», «Кофе», «Коктейль» или «Фуршет», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин». Организация дипломатических приемов, выбор типа приема, составление списка приглашенных, приглашение гостей, схемы размещения гостей за столом.

#### ***Специальные формы обслуживания***

Обслуживание участников слетов, съездов, форумов, олимпиад, фестивалей и др. Организация поэтажных буфетов, обслуживание в номерах гостиниц.

Организация праздничных вечеров и торжеств: подготовка к обслуживанию, составление меню, прием заказов, оформление залов. Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров.

Особенности организации прогрессивных форм обслуживания по типу «стол-экспресс», «зал-экспресс» и др., а также обслуживания в железнодорожных ресторанах, вагонах-ресторанах, аэропортах, аэровокзалах, на борту самолетов, судов. Организация работы баров.

#### ***Роль традиций национальной кухни в развитии национальной культуры народов.***

#### ***Факторы, влияющие на формирование особенностей национальной кухни народов***

Питание - главнейшее условие существования человека. Влияние на жизнедеятельность человека количества, качества, ассортимента пищи, своевременность и регулярность приема. Искусство приготовления пищи - одна из самых древних областей "человеческой деятельности.

Питание народа, его кухня - важнейшая часть людского быта и национальной культуры. Формирование гастрономических привычек, пристрастий и характерных особенностей национальной кухни народов.

Основные факторы, формирующие основу национальной кухни:

- 1) экономические особенности страны;
- 2) географическое расположение и климатические условия страны;
- 3) религиозные и старинные обычаи;
- 4) набор исходных продуктов;
- 5) различные сочетания продуктов;
- 6) характерные способы, приемы и сочетания кулинарной обработки продуктов;
- 7) использование специй, приправ, соусов;
- 8) различные режимы питания;
- 9) возникновение национальных кухонь.

Особенности обслуживания и национальных кухонь народов:

Российской Федерации, стран СНГ и ближнего зарубежья;

Европы, Скандинавии, Балкан и Ближнего Востока;

Африки, Америки, Австралии и Океании.

#### ***Организация обслуживания иностранных туристов***

Виды туризма в Российской Федерации. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов. Правила обслуживания туристов. Составление меню для иностранных туристов различных национальностей, с учетом традиций, особенностей кухни. Применение прогрессивных форм обслуживания (комплексное недельное меню туристских завтраков, обедов и ужинов, предварительное накрытие столов, организация залов-экспресс, обслуживание «в обнос», по типу «шведского стола»).

Организация (в случае необходимости) диетического и вегетарианского питания. Организация обслуживания в номерах гостиниц, а также по случаю встречи и проводов групп туристов.

Порядок заключения договоров на обслуживание иностранных туристов в пути следования.

Порядок расчетов за питание.

#### ***Системы безопасности - важный элемент сервиса на предприятиях питания***

Основные направления охранных мероприятий в индустрии гостеприимства: охрана гостей и их имущества, охрана служащих, охрана имущества компании. Правильный подбор служащих - важнейший фактор обеспечения порядка и сохранности. Особенности системы безопасности на гостиничных предприятиях.

Организация контроля сохранности сырья, полуфабрикатов и готовой кулинарной продукции, ликероводочных и безалкогольных напитков в процессе хранения, производства и реализации.

Контроль расчетов с клиентами.

Стандартизация и сертификация услуг - элементы обеспечения безопасности для жизни гостей.

#### **4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся**

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

#### **Вопросы и задания для самоконтроля**

##### **Задание № 1.**

1. Общее понятие сервиса и услуг. Термины, определения, классификация и характеристика услуг на предприятиях питания в гостинице.

2. Требования к обслуживающему персоналу: бармену, швейцару, буфетчику, повару, занимающемуся отпуском блюд.

3. Правила и особенности подачи спиртных и безалкогольных напитков на предприятиях питания.

4. Встреча, размещение и порядок обслуживания гостей на предприятиях питания.

5. Составные элементы сферы услуг. Факторы, влияющие на развитие сервисного бизнеса в общественном питании. Инновация услуг на предприятиях питания.

6. Общие требования к обслуживающему персоналу: метрдотелю, (администратору зала) и официанту.

7. Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок на предприятиях питания.

8. Классификация услуг общественного питания.

9. Требования к предприятиям питания различных типов и классов.

10. Правила подачи супов и вторых блюд на предприятиях питания.

## **Задание № 2.**

1. Правила подачи десертов, горячих и холодных напитков.
2. Виды баров, характеристика и оснащение их помещений. Классификация напитков.
3. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания, и получение устойчивого впечатления как результата обслуживания.
4. Особенности организации и порядок обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами на предприятиях питания.
5. Документы и показатели, регламентирующие качество сервиса на предприятиях питания.
6. Назначение и виды банкетов и приемов. Порядок оформления заказов и обслуживания торжеств на предприятиях питания.
7. Стандартизация и сертификация услуг на предприятиях питания.
8. Особенности организации приема по типу «Фуршет», варианты сервировки столов, подачи горячих закусок, вторых блюд, десерта и горячих напитков.
9. Особенности управления качеством услуг на предприятиях питания.
10. Банкет – коктейль, характеристика меню и правила подачи холодных блюд и горячих закусок, напитков, десерта.

## **Задание № 3.**

1. Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания.
2. Характеристика и оснащение помещений для посетителей на предприятиях питания.
3. Характеристика меню различных видов, требования к их составлению и оформлению.
4. Особенности организации прогрессивных форм обслуживания по типу «стол-экспресс», «зал-экспресс», «репинский стол» на предприятиях питания в гостинице.
5. Виды дипломатических приемов: «Бокал шампанского», «Завтрак (ланч)», «Рабочий завтрак». «Чай», «Кофе», «Коктейль», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин», их характеристика.
6. Классификация и характеристика столовой посуды и приборов, используемой на предприятиях питания.
7. Организация приемов, выбор типа приема, приглашение и размещение гостей. Этикет и деловой протокол.
8. Характеристика посуды и приборов для подачи блюд и напитков на предприятиях питания.
9. Обслуживание слетов, съездов, форумов, олимпиад, фестивалей и др., в том числе проживающих в гостинице. Система Room Service
10. Характеристика посуды и приборов для приготовления пищи; емкость и размеры посуды, используемой на предприятиях питания.

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная:**

1. Борисова, А. В. Техническое оснащение предприятий общественного питания. Механическое оборудование : учебное пособие для СПО / А. В. Борисова. — Саратов : Профобразование, 2021. — 352 с. — ISBN 978-5-4488-1261-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106858.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Управление предприятиями сферы услуг общественного питания : учебник / Г. И. Андрущенко, Т. М. Гриднева, Н. Б. Гусарева [и др.] ; под редакцией А. А. Степанова. — Москва : Научный консультант, 2019. — 246 с. — ISBN 978-5-907084-47-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104986.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### **Дополнительная:**

1. Воронина, М. С. Технология открытия, продвижения и функционирования предприятий общественного питания : учебное пособие / М. С. Воронина. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 515 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/105078.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Андреева, Т. В. Стандартизация, метрология и подготовка соответствия на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Т. В. Андреева. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2020. — 148 с. — ISBN 978-5-4377-0129-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89200.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Зурабина, Е. И. Санитария и гигиена питания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Е. И. Зурабина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2019. — 166 с. — ISBN 978-5-4377-0135-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/84651.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
3. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф  
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:  
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области  
- Международное право

#### **7. Лицензионное программное обеспечение**

- Project Expert 7 for Windows
- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.



## **8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- специальные помещения для проведения занятий по дисциплине (в т.ч. лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, в зависимости от степени сложности), а именно: \_\_\_\_\_;

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

- кабинет для занятий по иностранному языку (оснащенный лингафонным оборудованием);

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.