

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: 22.02.2024 15:25:25

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Технологии ресторанного сервиса и организация работы служб питания на предприятиях гостеприимства

*(наименование дисциплины)*

**Направление подготовки 43.03.03 - Гостиничное дело**

**Квалификация выпускника Бакалавр**

**Направленность (профиль) Организация и управление гостиничным бизнесом**

2023 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 обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.**

**ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности**

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
<b>ИД-1 (ОПК-2). Применяет современные методы управления персоналом, участвует в процессах планирования и оптимизации структуры персонала организации</b>	<i>знает</i>
	<b>РО-1 ИД-1 (ОПК-2)</b> специфику развития индустрии питания, основные понятия, цели и задачи обслуживания;
	<i>умеет</i>
	<b>РО-2 ИД-1 (ОПК -2)</b> ориентироваться в особенностях управления и планирования организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций;
	<i>владеет</i>
<b>РО-3 ИД-1 (ОПК -2)</b> приемами организации и планирования обслуживания различных типов мероприятий.	
<b>ИД-3 (ОПК-3) Обеспечивает требуемое качество ресторанного сервиса и организует работу служб питания на предприятиях гостеприимства</b>	<i>знает</i>
	<b>РО-1 ИД-3 (ОПК -3)</b> методы оценки качества ресторанного сервиса и организации работы служб питания на предприятиях гостеприимства;
	<i>умеет</i>
	<b>РО-2 ИД-3 (ОПК -3)</b> работать с методами и формами обслуживания, их классификаций;
	<i>владеет</i>
<b>РО-3 ИД-3 (ОПК -3)</b> навыками подготовки торговых помещений к обслуживанию.	

## 2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет  4  зачетных единицы.

## 3. Содержание дисциплины

### **Основы ресторанного сервиса. Общая характеристика процесса обслуживания**

Основные понятия: услуга, процесс обслуживания, качество услуги, метод и форма обслуживания, обслуживающий персонал. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.

Услуги предприятий общественного питания: классификация, виды, характеристика. Обязательные требования: безопасности, экологичности, совместимости и взаимозаменяемости услуг.

Методы и формы обслуживания, их классификация. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций. Обслуживающий

персонал: категории, функции, общие требования к нему. Новые профессии обслуживающего персонала. Тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания. Культура обслуживания: понятие, факторы, влияющие на уровень культуры обслуживания. Характеристика торговых помещений

Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение, характеристика. Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды. Назначение, характеристика, организация работы. Сервис-бар: понятие, назначение, характеристика.

Взаимосвязь залов, производственных, вспомогательных помещений. Требования к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов. Разработка концепции оформления предприятия. Современные направления создания интерьера. Фирменный стиль. Оборудование залов. Современные требования к мебели. Мебель повышенной комфортности, облегченных конструкций.

Характеристика, виды, назначение. Нормы оснащения залов мебелью. Столовые посуда, приборы, белье. Столовые посуда, приборы: их назначение, классификация. Требования, предъявляемые к посуде и приборам. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельем. Правила хранения и учета. Фарфоровая, фаянсовая, керамическая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, емкость, размеры, характеристика. Использование посуды из аркопала, аркорока и других современных материалов в ресторанах, барах. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету стеклянной посуды. Характеристика мерной посуды. Уход за металлической посудой. Посуда и приборы одноразового использования: виды, ассортимент, назначение, утилизация. Столовые приборы: виды, назначение, характеристика. Столовое белье: виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика. Использование в ресторанном сервисе столового белья из натуральных и синтетических тканей, нетканых материалов. Характеристика мольтона, наперона. Брэнд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как средство рекламы. Информационное обеспечение процесса обслуживания Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии. Требования к информации. Меню: понятие, назначение, виды. Требования, предъявляемые к составлению меню. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков. Правила составления и оформления различных видов меню. Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления. Роль сомелье в разработке карты вин. Понятие о карте коктейлей ресторана.

### **Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса.**

Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап Этапы организации обслуживания: подготовительный, основной, завершающий. Подготовительный этап.

Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Уборка помещений: виды, назначение. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья, специй для сервировки столов. Накрытие столов скатертями и их замена. Сервировка и оформление столов композициями из цветов, аксессуарами. Основные виды и формы складывания салфеток. Предварительная сервировка столов.

Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания. Сервировка стола для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда, обеда по меню заказных (порционных) блюд, ужина. Досервировка стола в соответствии с полученным заказом. Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала. Инструктаж по порядку и правилам обслуживания. Контроль степени готовности. Предоставление услуг по организации досуга: музыкальное обслуживание, проведение концертов, организация шоу-программ и др. Обслуживание потребителей в ресторанах Организация процесса обслуживания в ресторанах различных классов и

концепций осуществления ресторанного бизнеса с учетом своей специализации. Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива; прием и оформление заказа, рекомендации в выборе блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд; расчет с гостями. Последовательность подачи блюд и напитков. Подача продукции сервис-бара. Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд. Методы подачи блюд: французский (в «обнос»), английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с использованием элементов самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок.

Порядок замены использованной посуды и приборов. Досервировка стола. Правила подачи горячих закусок. Подбор посуды и правила подачи супов. Уборка посуды, досервировка стола. Способы подачи вторых блюд. Подготовка стола для подачи десерта. Подбор посуды и приборов. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Подача табачных изделий.

Правила этикета и нормы поведения за столом. Завершающий этап обслуживания. Расчет с потребителями: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с потребителями с помощью компьютерного ПО терминала. Последовательность уборки стола после обслуживания. Обслуживание приемов и банкетов. Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация. Понятие дипломатического протокола. Виды официальных приемов, их характеристика. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств. Роль метрдотеля (менеджера) в организации и обслуживании банкетов. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: понятие, назначение, характеристика.

Особенности подготовки и проведения банкета. Обслуживание участников банкета. Прием-фуршет: определение, назначение, характеристика, особенности меню. Схемы расстановки столов. Способы накрытия столов скатертями и оформление «юбкой». Виды сервировки фуршетных столов стеклом. Правила расстановки продукции сервис-бара, холодных блюд и закусок. Порядок подачи аперитива, горячих закусок, вторых блюд, десерта, шампанского, горячих напитков. Правила уборки столов. Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика, особенности составления меню.

Оформление зала, размещение и сервировка барных стоек, дополнительных столиков. Приемы подачи аперитива, холодных и горячих стоек, дополнительных столиков. Приемы подачи аперитива, холодных и горячих закусок. Подача шампанского, десерта, табачных изделий, горячих напитков на подносах. Уборка зала. Банкет-чай: определение, назначение, характеристика. Особенности подготовки зала, подбора мебели, составления меню.

Способы сервировки стола в зависимости от ассортимента сладких блюд. Правила подачи десерта, шампанского, горячих напитков, винно-водочных изделий.

Смешанные (комбинированные) банкеты: определение, назначение, характеристика. Виды смешанных (комбинированных) банкетов: коктейль-кофе, коктейль-фуршет-кофе, банкет за столом с полным обслуживанием официантами – «кофе в гостиной», их назначение и особенности обслуживания. Неофициальные банкеты: понятия, виды. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, подготовка к банкету. Предварительная сервировка и размещение на столах холодных блюд, закусок, напитков.

Организация обслуживания. Особенности организации проведения банкетов "Свадьба", «День рождения», по случаю чествования юбиляра, встречи друзей и т.д. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Специальные виды услуг: определение, классификация.

Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний: составление меню, особенности сервировки столов, формы обслуживания, способы расчета. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах.

Обслуживание в номерах гостиниц. Современные требования к организации службы Room-сервис. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов, тематических и ритуальных мероприятий: характеристика, особенности меню, подготовки и обслуживания. Услуги официанта по обслуживанию на дому. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию в офисах и на дому; в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолета). Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк и др

#### **Управление качеством в заведениях сферы ресторанного бизнеса.**

Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса. Понятие, значение и общие проблемы качества обслуживания. Стандарты обслуживания. Качество обслуживания и доходы на вложенный капитал. Формирование объективного уровня качества ресторанного продукта. Концептуальная модель качества обслуживания для заведений сферы ресторанного бизнеса. Корпоративная культура и её характеристика.

Определение и разработка стратегии обслуживания. Эффективность элементов обслуживания: критические, нейтральные, элементы, приносящие удовлетворение, элементы обслуживания, приносящие разочарование. Этапы деятельности по повышению качества для ресторана. Документация предприятия при внедрении менеджмента качества.

Принципы стандартов ISO9000. Обслуживающий персонал: определение. Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала в соответствии с ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». Требования к менеджеру зала. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала. Организация труда обслуживающего персонала. Роль менеджера зала в организации труда обслуживающего персонала, координации и взаимодействии работы производства, зала и вспомогательных служб.

#### **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 для самоконтроля**

Вопросы для самостоятельной работы

- 1 Что определяет класс предприятия питания?
- 2 В чем состоят отличия ресторанов класса «люкс», «высший» и «первый»?
- 3 По каким еще критериям различаются рестораны, кроме уровня комфорта?

- 4 Дайте характеристику сетевых и независимых ресторанов.
- 5 Что отражает тематическая и типологическая направленность ресторана?
- 6 Как различаются бары по уровню комфортности?
- 7 На какие типы подразделяются бары в зависимости от вида реализуемой продукции?
- 8 Дайте определение услуги общественного питания.
- 9 Дайте определение процесса обслуживания.
- 10 Какие виды услуг выполняют предприятия общественного питания?
- 11 Что включает в себя услуга по организации досуга?
- 12 Какие факторы определяют культуру обслуживания?
- 13 Дайте определение методов и форм обслуживания.
- 14 От чего зависят виды, методы и формы обслуживания на предприятиях?
- 15 Назовите основные виды обслуживания в общественном питании.
- 16 Перечислите методы обслуживания в предприятиях и дайте их характеристику.
- 17 Дайте характеристику различных форм самообслуживания.
- 18 Дайте характеристику прогрессивных технологий обслуживания.

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

### **Основная:**

1. Организация и технологии предприятий питания в профессиональной сфере. Практикум: учебное пособие / Н.С. Родионова [и др.]. — Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. — 224 с. — ISBN 978-5-00032-563-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119644.html> (дата обращения: 09.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

### **Дополнительная:**

1. Рождественская Л.Н. Технология открытия предприятия питания: учебное пособие / Рождественская Л.Н., Чередниченко Л.Е., Рогова О.В.. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2019. — 134 с. — ISBN 978-5-7782-3992-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98747.html> (дата обращения: 09.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / Федцов В.Г.. — Москва : Дашков и К, 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-394-03326-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85164.html> (дата обращения: 09.02.2024). — 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

## **7. Лицензионное программное обеспечение**

- 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);

- 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.