

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное бюджетное образовательное учреждение высшего  
профессионального образования  
Уральский государственный лесотехнический университет  
Кафедра социально-культурных технологий

Одобрена:  
Кафедрой социально-культурных  
технологий  
Протокол от 19.09 2012г. № 1  
Зав кафедрой Селлер

Методической комиссией ГФ  
Протокол от 18.09 2012г. № 1  
Председатель Бородин Бородина Е.В.

Утверждаю

Декан ГФ Светлова И.Г.

« 29 » 09 2012г.



### Программа учебной дисциплины

Б.3.В.1. Техника и технология в сервисе предприятий питания

Направление – 100100.62 Сервис  
Профиль  
Квалификация – бакалавр  
Количество зачётных единиц – 5  
Трудоёмкость – 180 ч.

Разработчик программы Аноарева ст. пр. Лыгарева Н.Б.

Екатеринбург 2012

## Содержание

6.1 Пояснительная записка.	
Введение .Особенности дисциплины .....	8
Цель и задачи дисциплины .....	9
Место дисциплины в учебном процессе .....	10
Требования к знаниям, умениям и навыкам .....	10
6.2. Перечень и содержание разделов дисциплины.....	11
6.3 Примерный перечень семинарских, практических занятий.....	20
6.4 Перечень самостоятельной работы студента.....	22
6.5. Контроль результативности учебного процесса .....	25
6.6. Требования к ресурсам.....	25
6.7. Учебно-методические материалы по дисциплине.....	27
Приложение 1 Вопросы к экзамену. ....	29
Приложение 2 Пример тестового задания.....	30
Приложение 3 Протокол согласования .....	31
Приложение 4 Методические рекомендации по написанию курсовой работы.....	32

### Затраты времени обучающегося на изучение дисциплины

Вид учебных занятий	Затраты времени при форме учебных занятий		
	очная	очно-заочная	заочная
<b>Аудиторные всего,</b> в том числе:			
лекции	72		
практические занятия	20		
<b>Самостоятельные всего,</b> в том числе	52		
текущая проработка лекций	72		
подготовка к практическим занятиям	10		
курсовая работа	10		
самостоятельное изучение дисциплины	42		
<b>Всего по учебному плану</b>	<b>180</b>		

## **6.1 Пояснительная записка.**

### **Введение. Особенности дисциплины**

Предприятия питания на сегодняшний день наиболее развитая составляющая рынка обслуживания. В данной отрасли задействованы миллионы человек, в том числе выпускники направления 100100 «Сервис». Знание основ техники технологии в сервисе предприятий питания необходимо и для специалистов занятых в индустрии туризма, так как организация питания является неотъемлемой частью сервисного обслуживания.

Область профессиональной деятельности бакалавра включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности бакалавра являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса.

Программа учебной дисциплины «Техника и технология в сервисе предприятий питания» предназначена для реализации Государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки студентов по направлению 100100 «Сервис». Успешность профессиональной подготовки специалистов в сфере сервиса во многом зависит от знаний и практических навыков по технологии организации обслуживания в питании. Данные знания необходимы для работы в сфере сервиса, т.к. современные способы питания многочисленны и сложны по технологии.

Методика преподавания дисциплины строится на основе сочетания теоретического и практического обучения. Материал дисциплины следует излагать с учетом передового отечественного и зарубежного опыта, в форме, доступной пониманию студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления теоретических знаний, приобретения необходимых умений и навыков по соответствующим разделам дисциплины.

С целью систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений, развития теоретической инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности программой предусмотрено выполнение реферата

### **Цели и задачи дисциплины.**

Целью изучения дисциплины является приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков оказания услуг на

предприятиях общественного питания различных организационно-правовых форм, типов и классов.

В задачи курса входит изучение :

- Общей характеристики традиционного и современного процесса обслуживания ;
- Видов торговых помещений;
- Столовой посуды ,приборов ,белья;
- Меню и прейскурантов;
- Организация обслуживания потребителей на предприятиях питания различного типа;
- Направления совершенствования форм и методов обслуживания .

Выпускник с квалификацией (степенью) «бакалавр» в соответствии с требованиями ФГОС ВПО, целями основной образовательной программы и задачами профессиональной деятельности должен обладать следующими **общекультурными компетенциями (ОК):**

- владением культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);
- готовностью принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);
- владением основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-4);
- способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов, готовностью демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения (ОК-8);
- способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);
- способностью осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10);
- способностью на научной основе организовать свой труд, оценивать с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности; владением навыками самостоятельной работы (ОК-11);
- готовностью понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12);
- владением основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией; умением работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);

- способностью участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);
- стремлением к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; критическому оцениванию с помощью коллег своих достоинств и недостатков, обобщению необходимых выводов (ОК-15);
- готовностью самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16);
- способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения; умением логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17);
- готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18);

Выпускник с квалификацией (степенью) «бакалавр» в соответствии с требованиями ФГОС ВПО, целями основной образовательной программы и задачами профессиональной деятельности должен обладать следующими **профессиональными компетенциями (ПК):**

сервисная деятельность:

- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);
- готовностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);
- готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);
- готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);

производственно-технологическая деятельность:

- готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);
- готовностью разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);
- готовностью к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

организационно-управленческая деятельность:

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения

конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);

- готовностью к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

научно-исследовательская деятельность:

- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);

- готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);

- способностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

### Место дисциплины в учебном процессе направления 100100

№	Обеспечивающие дисциплины	Сопутствующие дисциплины	Обеспечиваемые дисциплины
1	Деятельность службы приема и размещения Деятельность административно-хозяйственной службы Деятельность инженерной службы	Деятельность коммерческой службы	Бакалаврская выпускная квалификационная работа

### 3. Требования к знаниям, умениям и владениям

Код УЦ ООП	Учебные циклы и проектируемые результаты их освоения	Трудоемкость	Коды формируемых компетенций
Б.3	<p><b>Профессиональный цикл</b></p> <p><b>Базовая (общепрофессиональная) часть</b></p> <p>В результате изучения дисциплины «обучающийся должен:</p> <p><b>уметь</b></p> <p>использовать существующие пакеты прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности в туристской индустрии; анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия</p>		<p>ОК-1</p> <p>ОК-3</p> <p>ОК-4</p> <p>ОК-8</p> <p>ОК-9</p> <p>ОК-6</p> <p>ОК-10</p> <p>ОК-11</p>

	<p>предприятия туристской индустрии и потребителей (клиентов); использовать знание второго иностранного языка в профессиональной деятельности; <b>владеть</b> основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; способностью к деловым коммуникациям на втором иностранном языке;</p>	<p>ОК-12 ОК-13 ОК-14 ОК-15 ОК-16 ОК-17 ОК-18 ПК-3; ПК-4; ПК-6; ПК-7; ПК8; ПК-10 ПК-11 ПК-13 ПК-14 ПК-15 ПК-16</p>
--	---	---

Преподавание дисциплины осуществляется в 5 семестре на 3 курсе .  
Итоговым контролирующим мероприятием является экзамен.

Требования к уровню освоения содержания дисциплины .

До начала изучения дисциплины обучающийся должен:

- знать : содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга»«сервис», «клиент», «потребитель», «исполнитель», «самообслуживание», «порядок оказания услуг»,»сервисные технологии»,«индивидуальные формы обслуживания»), основные подходы понимания и описания поведения исполнителя и потребителя в процессе сервисной деятельности;
- уметь и иметь навыки: понимать социальное значение общения взаимосвязь общения в сервисной деятельности, механизмы действий и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений, овладеть навыками анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом оказания услуги;
- иметь представление : о теоретических и эмпирических законах удовлетворения потребностей другого человека, способах и средствах оказания услуг, о месте сервиса в жизнедеятельности человека, о способах практического применения знаний в области сервисной деятельности;

В результате изучения предмета студент должен знать:

основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных

факторов; основные классификации услуг и их характеристики; теорию обслуживания; офисные технологии и специальное программное обеспечение туристской деятельности, интернет-технологии; теоретические основы маркетинга, основные тенденции и направления развития маркетинговых исследований, особенности маркетинга в туристской индустрии технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме;

В результате изучения дисциплины студент должен уметь:

диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия туристской индустрии и потребителей (клиентов); оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности; выбирать и применять эффективные технологии продаж; организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения; использовать знание второго иностранного языка в профессиональной деятельности; организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций, обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную безопасность деятельности предприятий туристской индустрии, оказывать первую медицинскую помощь;



## 6.2. Перечень разделов и тем лекционных занятий дисциплины

№ раздела, под раздела пункта под-пункт	Содержание	Трудоёмкость по видам и формам обучения						Рекомендуемая литература /примечание
		аудиторные			самостоятельные			
		Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	
P.1	Введение. Общая характеристика процесса обслуживания. Характеристика торговых помещений	2						1,3,
P.2	Столовая посуда, приборы, белье	2						1,3,7
P.3	Информационное обеспечение процесса обслуживания	2						4,6
P.4	Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап.	2						9,
P.5	Обслуживание потребителей в ресторане	2						4,5,8
P.6	Обслуживание приемов-банкетов	2						4,5
P.7	Специальные виды услуг и формы обслуживания	2						4,8
P.8	Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	3						4,5
P.9	Организация обслуживания гостей на высшем уровне	3						4,6
	итого	20						

Содержание тем лекционных занятий дисциплины

**Раздел 1. Введение. Общая характеристика процесса обслуживания. Характеристика торговых помещений.**

**Тема 1.1. Цели и задачи обслуживания. Классификация услуг, методы и формы обслуживания.**

**Содержание:** Приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков оказания услуг на предприятиях общественного

питания различных типов и классов. Соответствие методов и форм обслуживания типу и классу предприятия.

**Самостоятельная работа:** Составление рефератов на темы «Характеристика услуг ресторана, кафе, бара»

**Студент должен знать:** основные понятия учебной дисциплины, процесс обслуживания, условия обслуживания, методы и формы обслуживания.

**Студент должен уметь:** пользоваться нормативной документацией.

### **Тема 1.2. Прогрессивные технологии обслуживания**

**Содержание:** Тенденции развития и совершенствования прогрессивных технологий обслуживания, организация обслуживания по системе «Кейтеринг». Культура обслуживания.

**Самостоятельная работа:** Работа с ГОСТ 50 764 - 95 «Услуги общественного питания. Общие требования». Работа с учебно-методической литературой.

**Студент должен знать:** Основные направления развития современных технологий, основы мерчандайзинга, разновидности кейтеринга.

**Студент должен уметь:** Использовать приемы мерчандайзинга - дизайн блюд и напитков, агитацию в зале, выкладка продукции на витрине, барной стойке.

### **Тема 1.3 Виды торговых помещений.**

**Содержание:** Основные и вспомогательные торговые помещения, назначение, характеристика, организация работы. Взаимосвязь торговых и производственных помещений.

**Самостоятельная работа:** Работа с учебно-методической литературой.

**Студент должен знать:** основные торговые помещения, их функции, требования к ним.

**Студент должен уметь:** работать со стандартом ГОСТ Р 50 762 - 95 «Общественное питание. Классификация предприятий».

### **Тема 1.4 Интерьер торговых помещений.**

**Цель:** Ознакомление с видами торговых помещений, их планировкой, оснащением, интерьером, методами и формами обслуживания.

**Содержание:** Основные стили, используемые при оформлении интерьеров торговых залов: ампир, барокко, рококо, готический, модерн, хай-тек, кантри, русский. Оборудование торговых залов.

**Самостоятельная работа:** Дать сравнительную характеристику торговым залам кафе, ресторана, столовой и бара.

**Студент должен знать:** основные требования к оснащенности и оформлению торговых помещений различных типов предприятий общественного питания.

**Студент должен уметь:** производить расчеты по подбору оборудования и созданию интерьера с повышенной комфортностью для посетителей.

## **Раздел 2. Столовая посуда, приборы, белье.**

Тема 2.1. Виды столовой посуды из фарфора, фаянса, стекла, хрусталя.

**Содержание:** Основные требования к столовой посуде, отличительные особенности, ассортимент и назначение.

Самостоятельная работа: Подобрать столовую посуду для различных типов предприятий по нормам оснащения.

Студент должен знать: классификацию, назначение, объемы и размеры посуды. Студент должен уметь: подобрать посуду для подачи различных блюд и напитков.

Тема 2.2. Виды столовой посуды и приборов из металла.

Содержание: Характеристика металлической посуды, основные свойства, ассортимент, назначение, уход за металлической посудой. Характеристика столовых приборов.

Самостоятельная работа: Изучение всех видов посуды и приборов из металла по натуральным образцам и каталогу. Студент должен знать: классификацию, назначение, объемы и размеры посуды.

Студент должен уметь: подобрать посуду для подачи различных блюд и напитков, рассчитывать необходимое количество на основании норм оснащения.

Тема 2.3. Столовое белье.

Содержание: Основные виды столового белья. Требования к столовому белью. Разновидности и размеры столового белья.

Самостоятельная работа: Отработка приемов складывания салфеток. Работа с учебно-методическим материалом.

Студент должен знать: разновидности столового белья, разновидности и размеры.

Студент должен уметь: подбирать столовое белье в гармонии со стилистикой зала; стелить скатерть различными способами; строить различные формы из полотняных салфеток.

### **Раздел 3. Информационное обеспечение процесса обслуживания.**

Тема 3.1. Средства информации.

Содержание: Цели информации. Разновидности информации. Назначение и принципы составления меню. Разновидности меню.

Самостоятельная работа: Построение меню для детского кафе. Работа с учебно-методической литературой.

Тема 3.2. Карта вин.

Содержание: Особенности, учитываемые при составлении карты вин, карты коктейлей. Последовательность расположения напитков, оформление.

Самостоятельная работа: Работа с учебно-методической литературой. Построить карту вин для ресторана класса «Люкс».

Студент должен знать: основные принципы составления меню, карты вин, карты коктейлей. Студент должен уметь: строить различные виды меню, карты вин согласно требованиям (наличие логотипа, альтернативы, последовательность).

### **Раздел 4. Этапы организации обслуживания.**

Тема 4.1. Подготовка торговых помещений к обслуживанию.

Содержание: Подготовительный этап: уборка, расстановка мебели, получение посуды, подготовка посуды к сервировке столов.

Самостоятельная работа: Работа с учебно-методической литературой. Практикум по полировке посуды.

Студент должен знать: основные требования к уборке помещений, расстановке мебели.

Студент должен уметь: пользоваться пылесосом, полотером, правильно расставить столы, выдерживая нормативы свободных проходов; накрыть столы, отполировать по правилам посуду и приборы.

Тема 4.2. Сервировка столов.

Содержание: Общие правила сервировки столов, основные требования: соответствие виду обслуживания, эстетическая направленность, соответствие столовой посуды классу предприятия. Отражение национальных особенностей.

Самостоятельная работа: Зарисовать последовательность сервировки обеда по меню заказных блюд. Студент должен знать: различные варианты предварительной и дополнительной сервировки столов. Студент должен уметь: сервировать стол исходя из различных заказов.

Тема 4.3. Подготовка персонала к обслуживанию.

Содержание: Тренинг официантов: знакомство с меню, картой вин, требования к личной гигиене, внешнему виду, стилю, имиджу. Принадлежности официанта. Музыкальное обслуживание.

Самостоятельная работа: Отработка приема подготовки посуды и сервировки стола на одну персону.

Студент должен знать: обязанности официанта, метрдотеля, требования к внешнему виду.

Студент должен уметь: сервировать стол для различных видов обслуживания, составлять композиции из цветов.

## **Раздел 5. Обслуживание посетителей в ресторане.**

Тема 5.1. - 5.4. Основные элементы обслуживания.

Содержание: Встреча гостей, размещение, предложение меню, прием и оформление заказа. Организация процесса обслуживания в зале.

Самостоятельная работа: Работа с учебно-методической литературой. Оформление документации (бланк счета, реестр, журнал кассира-операциониста).

Студент должен знать: правила встречи, правила размещения гостей, правила общения.

Студент должен уметь: рекомендовать блюда, напитки, располагать блюда на столе потребителей.

Тема 5.5. -5.9. Правила подачи блюд.

Содержание: Правила подачи продукции сервис-бара, горячих и холодных закусок, супов, вторых горячих блюд, сладких блюд, напитков. Методы подачи (французский, английский, русский, европейский).

Самостоятельная работа: Составление схемы очередности подачи блюд и напитков в соответствии с полученным заказом.

Студент должен знать: последовательность подачи блюд и напитков.

Студент должен уметь: применять различные методы подачи блюд и напитков.

Тема 5.10. Правила этикета.

Содержание: Правила общения. Правила поведения за столом. Правила поведения в общественных местах. Правила потребления блюд.

Студент должен знать: Правила общения. Правила поведения за столом. Правила поведения в общественных местах. Правила потребления блюд.

Студент должен уметь: пользоваться столовыми аксессуарами, соблюдать этикет при общении.

Цель: Приобретение навыков подачи блюд различными методами и способами. Приобретение навыков общения. Тренинг с универсальным прибором.

## **Раздел 6. Обслуживание приемов, банкетов.**

Тема 6.1. Виды приемов и банкетов.

Содержание: Определение, назначение, классификация банкетов. Особенности подготовки и проведения. Порядок проведения. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств.

Тема 6.2. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.

Содержание: Понятие, назначение, отличительные особенности, деловой протокол. Этикет.

Самостоятельная работа: Составление меню для официального банкета на 30 приглашенных.

Тема 6.3. Подготовка торгового зала к проведению банкета с полным обслуживанием официантами.

Содержание: Расчет необходимого количества столов, посуды, приборов. Составление заявок на производство, сервис-бар, сервизную и бельевую.

Самостоятельная работа: Расчет необходимого количества столов, посуды, приборов на 30 человек. Составление заявок на производство, сервис-бар, сервизную и бельевую.

Тема 6.4. Роль и обязанности менеджера.

Содержание: Роль менеджера при обслуживании банкетов. Инструктаж перед обслуживанием, осуществление тренинга официантов по протоколу банкета.

Самостоятельная работа: Рассчитать и оформить заявку на столовое белье к банкету на 30 персон.

Тема 6.5. Подача кофе на банкете.

Содержание: Оформление интерьера кофейного зала (столы, скатерти, салфетки), сервировка кофейного стола, подача кофе, чая, напитков.

Самостоятельная работа: Построение меню для кофейного стола, сервировка.

Тема 6.6. Банкет с частичным обслуживанием официантами.

Содержание: Назначение, характеристика, особенности сервировки. Методы обслуживания.

Самостоятельная работа: Разработать меню к банкету «День рождения» на 20 человек.

Цель: Овладение навыками организации и проведения различных банкетов с учетом их особенностей и назначения.

Студент должен знать: назначение банкетов, разновидности, особенности, правила сервировки, правила работы официантов.

Студент должен уметь: документально оформить заявку на банкет и все последующие расчеты, правильно расположить столы, определить количество посуды, приборов, столового белья, использовать любые методы подачи, правильно завершить обслуживание.

## **Раздел 7. Специальные виды услуг и формы обслуживания**

Тема 7.1. Обслуживание участников конференций, съездов, симпозиумов.

Содержание: Услуги по организации питания. Составление меню. Формы обслуживания. Особенности сервировки, формы расчета.

Самостоятельная работа: Составление меню для участников профсоюзной конференции на 100 человек (дневной рацион).

Студент должен знать: современные формы ускоренного обслуживания, разновидности меню. Студент должен уметь: построить меню с учетом мероприятия, с учетом режима работы мероприятия.

Тема 7.2. Обслуживание проживающих в гостинице.

Содержание: Особенности обслуживания. Работа подразделения goom-service. Работа мини-баров. Требования к организации питания в ресторанах при гостиницах.

Самостоятельная работа: Построение схемы размещения мебели и оборудования в торговом зале ресторана при организации «шведского стола».

Студент должен знать: организацию питания в гостиницах: в ресторане, в поэтажных сервис-барах, в номерах.

Студент должен уметь: обслуживать проживающих в гостиницах по всем правилам международного этикета.

Темы 7.3., 7.4., 7.5. Особенности предоставления услуг.

Содержание: Особенности предоставления услуг в местах массового отдыха, по заказам в офисах. Обслуживание на дому. Характеристика современных видов услуг. Услуги в пути следования.

Самостоятельная работа: Подготовка рефератов по теме «Обслуживание пассажиров в пути следования» (по заданию преподавателя).

Студент должен знать: характеристику современных видов услуг: «шведский стол», стол-экспресс, бизнес-ланч, кофе-брейк, воскресный бранч.

Студент должен уметь: организовать «шведский стол», стол-экспресс, бизнес-ланч, кофе-брейк, воскресный бранч.

## **Раздел 8. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов.**

Тема 8.1., 8.2. Виды туризма. Организация обслуживания иностранных туристов.

Содержание: Виды туризма. Классы обслуживания. Перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам.

Самостоятельная работа: Подготовка рефератов по темам «Особенности обслуживания туристов из различных стран».

Студент должен знать: особенности питания туристов из различных стран.

Студент должен уметь: составлять договора на обслуживание, обслуживать на уровне международного этикета.

Тема 8.3. Занятие - конференция.

Содержание: Знакомство с рефератами и видеоматериалами по обслуживанию туристов из различных стран.

Студент должен знать: особенности питания туристов из различных стран.

Студент должен уметь: составлять договора на обслуживание, обслуживать на уровне международного этикета.

## **Раздел 9. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)**

Тема 9.1. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.

Содержание: Организация питания. Подача блюд различными методами в зале VIP. Использование сервировочной тележки. Транширование в присутствии посетителя.

Самостоятельная работа: Тренинг работы с тележкой.

Студент должен знать: особенности обслуживания гостей на высшем уровне.

Студент должен уметь: подавать блюда различными методами; организовать транширование блюд на виду у посетителей.

Тема 9.2. Особенности подачи фломбированных блюд.

Содержание: Понятие, ассортимент блюд для фломбирования. Оборудование, инвентарь, особенности подачи блюд.

Самостоятельная работа: Тренинг по фломбированию.

Студент должен знать: условия фломбирования, необходимый инвентарь, правила фломбирования. Студент должен уметь: доводить до готовности и фломбировать блюда.

Тема 9.3. Особенности приготовления и подача блюд фондю.

Содержание: Разновидности фондю. Порядок приготовления, способы подачи. Правила потребления.

Самостоятельная работа: Выполнения рефератов по теме «Ассортимент и способы приготовления различных видов фондю».

Студент должен знать: особенности обслуживания гостей на высшем уровне. Студент должен уметь: владеть способами приготовления различных видов фондю.

## **5. Методические указания для аудиторных занятий**

Подготовка к семинарским занятиям

Включает в себя самостоятельное повторение и усвоение студентом лекционного материала по тематике семинарского занятия, а также изучение рекомендованной литературы по вопросам практического занятия. Приветствуется подготовка и выступление в рамках семинарского занятия с докладом. Темы докладов аналогичны с поставленными в соответствующем

семинарском занятии вопросами для обсуждения. Доклад составляется в произвольной форме, длительность выступления студента с докладом не более 5-7 минут.

При подготовке доклада студент использует рекомендованную литературу, а также прочие источники по согласованию с преподавателем. Выбор темы доклада согласовывается либо с преподавателем, либо со старостой группы. Рекомендовано при написании доклада прибегать к опыту гостиничного менеджмента как отечественному, так и иностранному; использование в работе данных профессиональных периодических изданий, например, «Ресторан. Отель», «5 звезд», «Туризм: практика, проблемы, перспективы» и других.

### 6.3. Перечень тем семинарских занятий дисциплины

№ раз-дела, по подразделу пункта подпункта	Содержание	Трудоёмкость по видам и формам обучения						Рекомендуемая литература /примечание
		аудиторные			самостоятельные			
		Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	
1	Практическое занятие-экскурсия №1	5						1,5
2	Семинарское занятие №2 Основы обслуживания	5						8,9
3	Практическая работа «Деловая игра-конкурс официантов по синхронной сервировке стола на 4 персоны	5						9,6
4	Практическая работа Деловая игра «Приходите к нам, мы рады встречи с вами»	5						2,4
5	Практическая работа «Банкет с частичным обслуживанием официантами»	5						5,6
6	Практическая работа «Экскурсия в ресторан при гостинице»	5						5,8
7	Семинарское занятие «Составление меню для	5						7,8



	ресторана широкого профиля»							
8	Семинарское занятие «Особенности питания иностранных туристов»	5						6,5
9	Практическое занятие «Экскурсия в кафе»	5						5,8,
10	Практическое занятие «Экскурсия в лобби-бар	7						6
	итого	52						

Содержание тем семинарских занятий дисциплины

1. Практическое занятие – экскурсия в ресторан .

Цель: Ознакомление с видами торговых помещений, их планировкой, оснащением, интерьером, методами и формами обслуживания.

Самостоятельная работа: Составление отчета по материалам экскурсии.

2. Семинарское занятие «Основы обслуживания»

Цель: Познакомить студентов с ассортиментом столовой посуды, приборов.

Научить подбирать посуду и приборы согласно заданному меню.

3. Практическая работа № 5 «Деловая игра-конкурс официантов по синхронной сервировке стола на 4 персоны»

Цель отработка приемов и техники предварительной минимальной сервировки, освоение приемов дополнительной сервировки, приобретение навыков синхронности в работе официантов.

Самостоятельная работа: Работа с учебно-методической литературой, тренинг работы с подносом.

4. Практическая работа № 10 Деловая игра «Приходите к нам. Мы рады встрече с Вами!»

Цель: Приобретение навыков подачи блюд различными методами и способами. Приобретение навыков общения. Тренинг с универсальным прибором.

5. Практическая работа № 11 «Банкет с частичным обслуживанием официантами».

Цель: Овладение навыками организации и проведения различных банкетов с учетом их особенностей и назначения.

Студент должен знать: назначение банкетов, разновидности, особенности, правила сервировки, правила работы официантов.

Студент должен уметь: документально оформить заявку на банкет и все последующие расчеты, правильно расположить столы, определить количество посуды, приборов, столового белья, использовать любые методы подачи, правильно завершить обслуживание.

6. Практическое занятие «Экскурсия в ресторан при гостинице»

Самостоятельная работа: Составление отчета по результатам экскурсии.

7. Семинарское занятие «Составление меню для ресторана широкого профиля»

Смысл самостоятельной работы в закреплении навыков студентов применять существующие нормативы и требования к составлению меню

современного ресторана, а также учитывать такие критерии как специализация ресторана и его клиентская ориентация на рынке.

Во время работы студенту (или группе студентов) предлагается выбрать ориентацию ресторана (по критериям: ресторан национальной кухни, ресторан быстрого питания, ресторан при бизнес-отеле, ресторан при санатории, ресторан при пансионате) и составить меню одного дня, учитывая имеющиеся знания о правилах составления меню.

При написании самостоятельной работы студенту разрешено пользоваться системой требований к меню ресторана.

#### 8. Семинарское занятие «Особенности питания иностранных туристов»

Цель самостоятельной работы в закреплении полученных студентами знаний об особенностях иностранных национальных кухонь. Студенты по желанию выбирают национальную кухню одной страны (региона). Далее определяют особенности обслуживания группы иностранных туристов, прибывших в Россию (составление ассортимента подаваемых блюд, учет национальной специфики оформления столов, порядка и процедуры подачи блюд).

#### 9. Практическое занятие «Экскурсия в кафе»

Самостоятельная работа: Составление отчета по результатам экскурсии.

#### 10. Практическое занятие «Экскурсия в лобби-бар»

Самостоятельная работа: Составление отчета по результатам экскурсии.

### 6.4 Перечень самостоятельной работы студента.

#### **Методические указания для аудиторных занятий**

#### **Подготовка к семинарским занятиям**

Включает в себя самостоятельное повторение и усвоение студентом лекционного материала по тематике семинарского занятия, а также изучение рекомендованной литературы по вопросам практического занятия. Приветствуется подготовка и выступление в рамках семинарского занятия с докладом. Темы докладов аналогичны с поставленными в соответствующем семинарском занятии вопросами для обсуждения. Доклад составляется в произвольной форме, длительность выступления студента с докладом не более 5-7 минут.

При подготовке доклада студент использует рекомендованную литературу, а также прочие источники по согласованию с преподавателем. Выбор темы доклада согласовывается либо с преподавателем, либо со старостой группы. Рекомендовано при написании доклада прибегать к опыту гостиничного менеджмента как отечественному, так и иностранному; использование в работе данных профессиональных периодических изданий, например, «Ресторан. Отель», «Ресторанные ведомости», «Ресторатор», и других.

#### **Варианты индивидуальных заданий самостоятельной работы** Перечень и тематика самостоятельных работ по курсу

1. Разработать меню завтраков, обедов, ужинов с учетом физиологических норм.
2. Разработать меню для различных видов обслуживания гостей (юбилей, день рождения, свадьба, Рождество, Новый год, Пасха и т.д.).
3. Разработать меню банкетов (с полным и частным обслуживанием; фуршет, коктейль, банкет-чай).

Доклады на тему.:

1. Характеристика основных пищевых веществ.
2. Характеристика продуктов питания по содержанию основных пищевых веществ.
3. Сбалансированность, режим и нормы питания и их влияние на здоровье человека.
4. Влияние режимов и способов обработки продуктов на пищевую ценность готовых блюд.
5. Физиологические основы рационального питания.
6. Меню, виды меню. Требования к составлению меню в зависимости от характера обслуживания.
7. Технологические приемы художественного оформления банкетных блюд.
8. Технологические приемы оформления к подаче смешанных алкогольных напитков.
9. Разработка меню обслуживания гостей на частной вилле.
10. Особенности Рождественского меню стран мира.
11. Особенности проведения Новогоднего банкета.
12. Характеристика пряностей и приправ европейской кухни.
13. Характеристика пряностей и приправ восточной кухни.
14. Особенности проведения русского национального застолья.
15. Особенности проведения застолья в Английском стиле.
16. Особенности проведения застолья во Французском стиле.
17. Особенности проведения застолья в Итальянском стиле.
18. Особенности проведения застолья в Немецком стиле.
19. Особенности повседневного питания американцев.
20. Особенности повседневного питания японцев.
21. Сравнительная характеристика питания корейцев и китайцев.
22. Характеристика шампанских вин. Рекомендации потребления и особенности подачи.
23. Характеристика основных алкогольных напитков (водка, джин, виски). Правила потребления и подачи.
24. Коньяк – история рождения, характеристика, ассортимент. Правила подачи и рекомендации к потреблению.
25. Особенности меню банкета-фуршет. Принцип подбора блюд, характеристика, ассортимент.
26. Особенности меню банкета-коктейль. Принцип подбора блюд, характеристика, ассортимент.
27. Сравнительная характеристика меню банкетов «фуршет» и «шведский стол».

28. Виды и характеристика посуды для подачи смешанных напитков.
29. Особенности банкета в честь юбиляра.
30. Техника сервировки столов на банкете «фуршет».
31. Техника сервировки праздничного стола.
32. Особенности проведения свадебного банкета.
33. Влияние английской кухни на мировую культуру питания.
34. Влияние французской кухни на мировую культуру питания.
35. Влияние итальянской кухни на мировую культуру питания.
36. Особенности чайного стола в России.
37. Характеристика чайных банкетов в английском и французском стиле.
38. Принципы подбора вин к различным блюдам. Сочетание вина с блюдом.

### **Подготовка к самостоятельной работе «Составление меню для ресторана широкого профиля»**

Смысл самостоятельной работы в закреплении навыков студентов применять существующие нормативы и требования к составлению меню современного ресторана, а также учитывать такие критерии как специализация ресторана и его клиентская ориентация на рынке.

Во время работы студенту (или группе студентов) предлагается выбрать ориентацию ресторана (по критериям: ресторан национальной кухни, ресторан быстрого питания, ресторан при бизнес-отеле, ресторан при санатории, ресторан при пансионате) и составить меню одного дня, учитывая имеющиеся знания о правилах составления меню.

При написании самостоятельную работу студенту разрешено пользоваться системой требований к меню ресторана.

### **Подготовка к самостоятельной работе «Особенности питания иностранных туристов»**

Цель самостоятельной работы в закреплении полученных студентами знаний об особенностях иностранных национальных кухонь. Студенты по желанию выбирают национальную кухню одной страны (региона). Далее определяют особенности обслуживания группы иностранных туристов, прибывших в Россию (составление ассортимента подаваемых блюд, учет национальной специфики оформления столов, порядка и процедуры подачи блюд).

#### **6.5. Контроль результативности учебного процесса.**

Контроль результативности на очной форме обучения включает зачет по вопросам (см. пр. 2), выполнение практических занятий с применением тестовых заданий см. пр. 3).

вид	форма	средства	сроки
1. входящий	тест	тест с вариантами ответов	1 занятие

2. текущий	устный и письменный опрос, кроссворд,	вопросы	в течении каждого занятия
3. итоговый	зачет	вопросы	в конце изучения дисциплины

#### 6.6 Требования к ресурсам.

Для успешного изучения дисциплины необходимо оснащение лекционных аудиторий техническими средствами обучения для показа видеоматериалов, слайдов, учебных фильмов.

Кулинарная энциклопедия: CD-ROM. ч.1. – Великобритания: Кирилл и Мефодий, 1998. – 650 Mb.

Кулинарная энциклопедия: CD-ROM. ч.2. – Великобритания: Кирилл и Мефодий, 1998. – 650 Mb.

Кухни мира: CD-ROM. – М.: Медиа Арт, 1998. – 650 Mb.

Кухни мира: 1500 рецептов. Компьютерная книга рецептов: CD-ROM. – М.: Медиа Хауз. – 2001. – 650 Mb.

Энциклопедия этикета: CD-ROM. – Великобритания: Кирилл и Мефодий, 1997. – 650 Mb.

#### 6.7 Учебно- методическое обеспечение дисциплины

##### Обзор рекомендованной литературы

В процессе изучения дисциплины «Технология и организация ресторанных услуг» необходимо постоянно использовать материал специальной литературы, рекомендованной в программе.

Для ознакомления с основами и общими приемами изготовления отдельных групп блюд рекомендуется пользоваться учебником: Ковалев Н.И. Технология приготовления пищи: Учебник для сред. спец. заведений / Под ред. М.А. Николаевой. – М.: Деловая литература, 2007.- 467с.

При знакомстве с разделом по организации обслуживания следует пользоваться учебником: Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник / В.В. Усов. – М.: Высшая школа, 2008. – 414с. В учебнике представлены сведения: о столовых приборах, посуде и столовом белье (глава 5); приемах сервировки стола (глава 6); основах составления меню (глава 7); особенностях подачи блюд и напитков (главы 9, 10). Также уделяется внимание культуре обслуживания и правилам этикета (глава 12), особенностям обслуживания иностранных гостей и проведению торжеств (главы 13, 14, 15).

Для работы на лабораторных занятиях необходимо методическое пособие: Фоминых И.Л., Шеметова Е.В. Технология ресторанной продукции:

Практикум. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2007. – 96с. Практикум позволяет более глубоко и профессионально изучить процесс производства кулинарной продукции, этикет подачи блюд и их потребления.

Для ознакомления с традициями питания народов мира и застольным этикетом студенту рекомендуется познакомиться с книгой: Кулинарные традиции мира: Современная энциклопедия / Ред. тома Е. Ананьева, Л. Минц. – М.: Аванта+, 2008. – 429с.

Изучая курс «Технология обслуживания в питании» студент обязан иметь навыки работы с нормативными документами. Основные государственные стандарты и санитарные нормы и правила, регламентирующие работу предприятий питания, представлены в списке литературы. Особо следует отметить необходимость работы с периодической литературой, где освещаются современные тенденции в развитии услуг питания и напитков, оформлении блюд, обслуживания торжеств и сервировки стола. Среди предложенного перечня следует выделить журналы «Ресторанные ведомости»; «Ресторатор». Поиск информации следует осуществлять не только при помощи традиционных библиотечно-библиографических средств, но и электронных каталогов, баз данных, ресурсов Интернет, CD-ROM.

#### Учебная литература

##### **основная**

1. Оробейко, Е.С., Шредер, Н.Г. Организация обслуживания: рестораны и бары [текст]: учеб, пособие. М.: Альфа-М, 2007. 643 с.
2. Могильный, М.П., Баласанян, А.Ю. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах (Рекомендации, перспективы, проектирование) [текст]. М.: ДеЛи, 2007. 347
3. Панова, Л. А. Обслуживание на предприятиях общественного питания [текст]. М.: Дашков и К, 2007. 287 с.
4. Барановский, В.А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [текст]. М: Феникс, 2008 368 с.
5. Усов, В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [текст]. М.: Фитон+, 2009 268 с.
6. Аграновский, Б.Д., Аносов, М.М. и др. Организация производства в общественном питании [текст]. М: Экономика, 2009. 423 с.

##### Дополнительная литература:

1. Джордж, Э. Кейтеринг. Как начать и успешно вести выездной ресторанный бизнес [текст]. М.: Альпа бизнес букс, 2005. 235 с.
2. Денисов, Д.Р1. Ресторанные ведомости [текст]. М.: Интер, 2005 165 с.

3. Марциано, П., Анурова, Н. Азбука ресторатора [текст]. М.: ВВРС, 2006. 268 с.
4. Фуре, И. Н. Технология производства продукции общественного питания [текст]: учеб, пособие. М.: Новое знание, 2005. 359 с.
5. Бачков, Л.П. и др. Экономика общественного питания [текст]. М.: Экономика, 2006. 523 с..
6. Беляев, Н.И. и др. Организация производства и обслуживания в общественном питании [текст]. М.: Экономика, 2005. 149 с.
7. Браймер, Р. Основы управления в индустрии гостеприимства [текст]. М: Аспект Пресс, 2007. 289 с.
8. Бутейкин, Н.Г. Организация производства предприятий общественного питания [текст]. М.: Высшая школа, 2005. 268 с.
9. Ванукевич, А.С. Организация производства и обслуживание на предприятиях общественного питания [текст]. М.: Экономика, 2006. 356 с.
- Ю.Ермолаев, С.Ф. Контроль качества продукции общественного питания [текст]. М.: Экономика, 2006. 258 с.
- П.Коршунов, Н.В. Организация обслуживания в ресторанах [текст]. М.: Высшая школа, 2008. 547 с.
12. Котлер, Ф., Боуэн, Д.Ж., Мейкенз, Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм [текст]: учеб, для вузов ; пер с англ, под ред, Р.Б.Ноздревой. М.: ЮНИТИ, 2006. 256 с.
13. Надежин, Н.А.; Красильников, Б.А., Красильников, И.А. Современный ресторан и культура обслуживания [текст]. М: Экономика, 1980. 368 с.
14. Обслуживание на предприятиях общественного питания [текст]. М.: Экономика, 2005. 256 с.
15. Организация работы компании Москва - Макдональдс [текст] // Питание и общество. 2006. №3. С. 10-12.
16. Правила оказания услуг общественным питанием [текст] // Российская газета № 1036 от 27 августа 2007.
17. Словарь работника общественного питания [текст]. М.: Экономика, 2005. 567 с.
18. Соболева, З.Т. Справочник руководителя предприятия общественного питания [текст]. М.: Экономика, 2006. 563 с.
19. Справочник работника общественного питания: потребительская кооперация [текст]. М.: Экономика, 2006. 256 с.
20. Уокер, Дж.Р, Введение в гостеприимство [текст]: учеб, пособие; пер с англ. М.: ЮНИТИ, 2005. 423 с..
21. Усов, В.В. Организация обслуживания в ресторанах [текст]. М.: Высшая школа, 2007. 245 с.
22. Шаповалов, Н.Н. и др. Организация работы предприятий общественного питания [текст]. М.: Экономика, 2006. 435 с.
23. Шелегеда, Б.Г., Савостьянова, А.И. Управление предприятием\* общественного питания [текст]. М.: Экономика, 2008. 289 с.
24. Эгертон-Томас Кристофер Ресторанный бизнес. Как открыть \ успешно управлять рестораном [текст]: пер с англ. М, РосКонсулт 2009. 368 с.

2. Периодические издания
1. Ресторанные ведомости.
2. Ресторатор.
3. Питание и общество.
4. Я и мой ресторан.

Нормативные документы

1. ГОСТ Р 50762-2005. Общественное питание. Классификация предприятий.
2. ГОСТ Р 50764-2006. Услуги общественного питания. Общие требования.
3. ГОСТ 28-1-2008. Общественное питание. Требования к производственному персоналу.
4. СанПин 42.123.4117-2007. Условия, сроки хранения особо скоропортящихся продуктов.
5. СанПин 2.3.6.959-2000. Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания, изготовлению и обороноспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья.

**Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

№ п/п	Автор, наименование	Год издания	Количество экземпляров в научной библиотеке	Количество обучающихся	Коэффициент книгообеспеченности
<b>Основная литература</b>					
1					
1	1. Оробейко Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары: учебное пособие/ Е. С. Оробейко, Н. Г. Шредер. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М,	2007	7	36	0,19
2	2. Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуживания: учеб. пособие для образоват. учреждений нач. проф. образования/ М. И. Белошапка. - М.: Академия,	2008	3	36	0.1
3	3. Оробейко Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары: учебное пособие/ Е. С. Оробейко, Н. Г. Шредер. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М,	2008	7	36	0.2
<b>Дополнительная литература</b>					
4	4. Крюков Р. В. Ресторанное дело: конспект лекций : [пособие для подготовки к экзаменам]/ Р. В. Крюков. - М.: А-Приор,	2009	2	36	0,05
5	5. Лыгарева, Н. Б. Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма: метод. указания для	2007	58	36	1,6



## Приложение 1

Вопросы к экзамену по курсу « Техника и технология в сервисе предприятий питания »

1. Услуги общественного питания и правила их предоставления.
2. Системы классификации предприятий общественного питания.
3. Ресторан, кафе как предприятия общественного питания.
4. Бар, буфет и закусочные как предприятия общественного питания.
5. Торговые помещения предприятий общественного питания.
6. Оборудование залов предприятия общественного питания.
7. Структура персонала ресторана. Обязанности метрдотеля.
8. Права и обязанности официантов предприятия общественного питания в гостинце.
9. Должностная инструкция бармена и банкет – официанта на предприятии общественного питания.
10. Основные элементы оборудования и технического инвентаря бара. Барная посуда.
11. Характеристика напитков, подаваемых в баре.
12. Правила подачи и употребления вина. Карта вин.
13. Классификация коктейлей и методы приготовления и оформления коктейлей.
14. Процедура подготовки торгового зала ресторана к открытию.
15. Правила сервировки столов в ресторанах.
16. Правила встречи гостей в ресторане и приема заказа официантами.
17. Способы подачи основных блюд и закусок в ресторане.
18. Правила подачи десертов и безалкогольных напитков в современном ресторане.
19. Методы обслуживания в ресторанах.
20. Виды сервиса на предприятиях общественного питания.
21. Меню предприятия общественного питания. Структура и типы меню.
22. Особенности обслуживания групп туристов на предприятии общественного питания в гостинице.
23. Особенности предоставления услуг общественного питания участникам дипломатических приемов и переговоров.
24. Музыкальные и развлекательные программы на предприятиях общественного питания.

## Приложение 2

Тесты для текущего контроля студентов

## 1. Тест №1

Схемы обслуживания на предприятиях питания

1. Определением какого вида обслуживания является - традиционная организация работы ресторанов и кафе, когда обслуживание носит исключительно индивидуальный характер.

А) Шведский стол      Б) Линия раздачи      В) «табль д от»      Г) a la carte

2. Определением какого вида обслуживания является - клиент сам может выбрать понравившееся закуски и блюда из числа представленных на специально устроенном буфете (столе, линии раздачи), положить их на тарелку в нужном количестве и принести на свой столик.

А) Шведский стол      Б) Л и н и я раздачи      В) «табль д от»      Г) a la carte

3. Определением какого вида обслуживания является- гости обслуживаются в одно время по одному меню.

А) Шведский стол      Б) Линия раз дачи      В) «табль д от»      Г) a la carte

4. Определением какого вида обслуживания является - по одну сторону находится стоит клиент с тарелкой, а по другую - повар, готовый положить ему то, что он выберет. Наиболее часто такая форма обслуживания применяется в столовых различных организаций, в домах отдыха.

А) Шведский стол      Б) Линия раздачи      В) «табль д от»      Г) a la carte

5. Для чего используется Мармит

А) для выкладки холодных закусок      Б) для выкладки горячих блюд  
В) для выкладки выпечки      Г) для выкладки столовых приборов

6. Какой тип сервиса является наиболее дорогостоящим и затратным по времени

А)английский      Б) русский      В) французский      Г) американский

7. Назовите самый дешевый способ организации обслуживания на предприятиях питания

А) Шведский стол      Б) Линия раздачи      В)«табль д от»      Г) a la carte

8. К какому виду сервиса относится данное определение: Еда раскладывается на большом блюде и становится на доступном от гостя расстоянии, что бы он мог обслужить себя сам.

А) английский      Б) немецкий      В) французский      Г) американский

9. Какие блюда располагаются в самом начале меню

А)закуски      Б) напитки      В) основные блюда      Г) фирменные

10. Назовите наиболее популярный тип обслуживания туристических групп в России

А) Шведский стол      Б) Линия раздачи      В) «табль д от»      Г) a la carte

Приложение 3

## Протокол

согласования междисциплинарных входов и выходов

Обеспечиваемая дисциплина- *бакалаврская выпускная квалификационная работа*

Специальность- *туризм*

Специализация – нет

Курс - 4; Семестр -7; Трудоёмкость -144

Факультет – *гуманитарный*

Кафедра – *социально-культурных технологий*

Заведующая кафедрой - *Голубева Т.Б.*

Преподаватель дисциплины – *Лызгарева Н.Б.*

Обеспечивающая дисциплина- Деятельность службы приема и размещения

Курс -3 ; Семестр -6 ; Трудоёмкость –72

Факультет – гуманитарный

Кафедра – социально-культурных технологий

Заведующая кафедрой – *Голубева Т.Б.*

Преподаватель дисциплины –*Шевырина Л.В.*

1. В результате изучения обеспечивающей дисциплины обучающийся должен:

-*иметь представление* о теоретических и эмпирических законах удовлетворения потребностей другого человека, способах и средствах оказания услуг ,о месте сервиса в жизнедеятельности человека , о способах практического применения знаний в области сервисной деятельности;

-*знать* содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга»,»сервис»,»клиент»,»потребитель»,»самообслуживание», «порядок оказания услуг»,«организация обслуживания»,» сервисные технологии», «индивидуальные формы обслуживания», основные подходы понимания и описания поведения исполнителя и потребителя в процессе сервисной деятельности ;

-*уметь* пользоваться навыками анализа различных социальных феноменов прогнозирования и управления процессом оказания услуги.

2. Прочие согласуемые положения – нет

Заведующая кафедрой , на которой читается обеспечивающая дисциплина \_\_\_\_\_ (подпись)

Заведующая кафедрой , на которой читается обеспечиваемая дисциплина \_\_\_\_\_ (подпись)

**Лист контрольных мероприятий**  
(для выдачи обучающемуся)

Максимально возможный балл по виду учебной работы											
Перечень и содержание модуля учебной дисциплины	Текущая аттестация							Контрольное мероприятие			Итого
	Посещение лекций	Выполнение практического задания	Выполнение домашних заданий	конспекты	Контрольное мероприятие (тестирование)	Работа над эссе	Активность на занятиях	Максимальный балл	Зачет	Защита курсовой работы/проекта	
Введение. Общая характеристика процесса обслуживания. Характеристика торговых помещений	0,2-0,4	0,2-0,4	0,4	0,2	0,5-1,5	0,5	0,2-1,2	4,6		-	
Столовая посуда, приборы, белье	0,2-0,4	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,6			
Информационное обеспечение процесса обслуживания	0,2	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,4			
Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап.	0,2	0,2-0,4	0,2	0,2		0,5	0,2-1,2	2,7			

Обслуживание потребителей в ресторане	0,2	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,4			
Обслуживание приемов-банкетов	0,2	0,2-0,4	0,2	0,2	0,5-1,5		0,2-1,2	3,7			
Специальные виды услуг и формы обслуживания	0,2-0,6	0,2-0,6	0,2	0,2		0,5	0,2-1,8	3,9			
Организация обслуживания иностранных туристов	0,2-0,6	0,2-0,6	0,2	0,2		0,5	0,2-1,8	3,9			
Организация обслуживания гостей на высшем уровне	0,2	0,5	0,2	0,2	0,5-1,5		0,2-1,2	3,8			
Обязательный минимум для допуска к экзамену	1-3	1,8 – 4,7	1-2	1-1,8	1,3-4,5	0,5-2	1-12	7,6-30	50-100	-	100 – 130

**Посещаемость аудиторных занятий оценивается:** каждое занятие – 0,2 балла:

100% -3 баллов , 99-95% -2,8 баллов, 94-90% -2,6баллов, 89-85% -2,4 баллов, 84-80% - 2,2баллов, 79-75%-2 баллов, 74-70% - 1,8баллов, 69-65% - 1,6баллов, 64-60% -1,4баллов, 59-55% - 1,2баллов, 54-50% - 1 баллов. При посещении студентом менее 50 % аудиторных занятий баллы за посещаемость не начисляются.

**Выполнение практических и домашних творческих заданий.** Оценивается от 0,2-0,6 баллов (творческий рейтинг):

домашние творческие задания: (презентации, слайды, творческие коллажи, кроссворды и др.)- 0,2-,04 баллов( 0,2 б. - сообщение раскрывающее тематику доклада, 0,4- сообщение подкреплено визуально: рисунки, фото, репродукции)

**Активность на занятиях**

Активность определяется в процессе текущего контроля, включающего разнообразные формы( устные и письменные ответы, на практических

занятиях, участие в дискуссиях, рефераты, доклады и т.д ), и определяется 0,2-1,8 баллами.

Для допуска к итоговому контролю (зачет) студент должен набрать от 7,6-30 баллов. При получении максимальной рейтинга (30 баллов) по итогам посещаемости , творческого рейтинга, выполнения всех форм заданий студенту автоматически начисляются 40 баллов за зачет и выставляется оценка зачтено.

### Конспекты

Каждый конспект лекции оценивается на 0,2 балла

### Контрольные мероприятия

Текущее контрольное мероприятие (тестирование) оценивается от 0,5 до 1,5 б. в зависимости от % правильно выполненных заданий: 1,5 б.– 100%, 1 б.- 75%, 0,5 б.- 5-% заданий

### Зачет

Считается сданным, если студент получил от 55-100 баллов

Матрица контроля текущей и итоговой результативности учебного процесса по дисциплине:

“Техника и технология в сервисе предприятий питания ”

№ ра з де ла	Наименование раздела	Вид и форма учебных занятий, вид, метод и средство контроля							
		аудиторные				Самостоятельные			
		лекции		практич. занятия		курсов. проекта.		Реферат	
		теку щ	ито г	теку щ	ито г	теку щ	ит ог	теку щ	И то г
		Кон т.по сещ	Экз аме н	Кон т.по сещ	Тес тир	Кон т.гр афи к	За щ ит а	Кон т.гра фик	За щ ит а
1	Введение. Общая характеристика процесса обслуживания. Характеристика торговых помещений	Блан к уч.	Бил ет	-	-	-	-	-	-
2	Столовая посуда, приборы, белье	Блан к уч.	Бил ет	-	-	-	-	Блан к уч.	оп ро с

3	Информационное обеспечение процесса обслуживания	Бланк уч.	Билет	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.	опрос	Бланк уч.	опрос
4	Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап.	Бланк уч.	Билет	-	-	-	-	Бланк уч.	опрос
5	Обслуживание потребителей в ресторане	Бланк уч.	Билет	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.	опрос	Бланк уч.	опрос
6	Обслуживание приемов-банкетов	Бланк уч.	Билет	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.	опрос	Бланк уч.	опрос
7	Специальные виды услуг и формы обслуживания	Бланк уч.	Билет	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.	опрос	Бланк уч.	опрос
8	Организация обслуживания иностранных туристов	Бланк уч.	Билет	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.	опрос	Бланк уч.	опрос
9	Организация обслуживания гостей на высшем уровне	Бланк уч.	Билет	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.	опрос	Бланк уч.	опрос