



УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Высшей школы
сервиса
Протокол №4 от «13» октября
2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины Б1.В.ДВ.4.2 Технологии обслуживания в сфере ресторанной
деятельности

основной образовательной программы высшего образования –

программы бакалавриата

по направлению подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль): Ресторанный бизнес

Квалификация: бакалавр

год начала подготовки: 2022

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы сервиса	к.т.н., доцент Султаева Н.Л.

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы сервиса	к.т.н., доцент Султаева Н.Л.



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии обслуживания в сфере ресторанной деятельности» относится к дисциплинам по выбору элективных дисциплин (модулей) вариативной части программы бакалавриата по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, профиля Ресторанный бизнес.

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «Основы ресторанного сервиса», «Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания», «Безопасность ресторанной продукции, санитария и гигиена питания», «Формирование ресторанного продукта».

Дисциплина направлена на формирование следующей компетенции выпускника:

- ПК-8 – Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:

- ПК-8.1 Использует современные технологии для оказания оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса.

В рамках дисциплины изучается круг вопросов, связанных с технологиями обслуживания в ресторанной деятельности; управлением службы обслуживания предприятия питания; структурой сервисных услуг, технологиями реализации услуг на предприятиях питания, способами подачи ресторанной продукции; формированием клиентурных отношений; современными формами и методами ресторанного обслуживания; организацией барного дела; управления персоналом и автоматизированными системами управления в ресторанном бизнесе.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 22 зачетных единицы, 792 часа. Преподавание дисциплины ведется на 3-м и 4-м курсах в 5-м, 6-м, 7-м семестрах продолжительностью 18 недель и в 8 семестре продолжительностью 9 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции (136 ч), в т.ч. проблемные лекции, лекции-дискуссии, практические занятия (198 ч) - академический семинар, заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, семинар-диспут, работа в малых группах, Case-study, решение ситуационных задач, индивидуальные и групповые проекты, выездные занятия, самостоятельная работа обучающихся (442 ч), групповые и индивидуальные консультации (8 ч), промежуточная аттестация (8 ч) для очной формы обучения.

На заочной форме обучения общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 22 зачетных единиц, 792 часа. Преподавание дисциплины ведется на 3-м, 4-м и 5 курсах в 6-м, 7-м, 8-м и 9-м семестрах: лекций (36 часов), практические занятия (40 часов), самостоятельная работа обучающихся (700 часов), групповые и индивидуальные консультации (8 часов), промежуточная аттестация (8 часов).

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме решения ситуационных задач, контрольных работ, презентации индивидуальных заданий, докладов, тестов, промежуточная аттестация в форме зачета (тест и решение кейса, 5-ый и 7-ой семестр) и экзаменов (тест и решение кейса, 6-ой и 8-ой семестры) для очной формы обучения. Для заочной формы обучения 6, 8 семестры зачет (тест и решение кейса), 7-ой и 9-й семестр – экзамен (тестирование и кейс).

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	ПК-8	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности



		деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:
1.1	ПК-8.1	Использует современные технологии для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Технологии обслуживания в сфере ресторанной деятельности» относится к дисциплинам по выбору элективных дисциплин (модулей) вариативной части программы бакалавриата по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, профиля Ресторанный бизнес.

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «Основы ресторанного сервиса», «Безопасность ресторанной продукции, санитария и гигиена питания», «Формирование ресторанного продукта» ОПОП «Гостиничное дело», профиль «Ресторанный бизнес».

Формирование компетенции ПК-8 начинается в дисциплинах Основы ресторанного сервиса (1,2 семестры), Технологии деловых коммуникаций в сфере ресторанного бизнеса (1,2 семестры), продолжается в дисциплинах Технология работы службы питания и напитков (F&B) (5,6,7,8 семестры), Технологии обслуживания в сфере ресторанной деятельности (5,6,7,8 семестры), прохождении производственной Проектно-технологической практики, заканчивается при прохождении Преддипломной практики и ГИА (8 семестр).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Технологии обслуживания в сфере ресторанной деятельности;
- Проектирование предприятий сферы ресторанного бизнеса;
- Разработка бизнес-процессов предприятий ресторанной сферы.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 22 зачетных единиц / 792 академических часа (1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			5	6	7	8
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	350	92	92	92	74
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	136	34	34	34	34
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	198	54	54	54	36
	Семинары	-	-	-	-	-
	Лабораторные работы	-	-	-	-	-
	Практические занятия	198	54	54	54	36



1.3	Консультации	8	2	2	2	2	
1.4	Промежуточная аттестация	8	2	2	2	2	
2	Самостоятельная работа обучающихся	442	124	88	124	106	
3	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		Зач.	Экз.	Зач.	Экз.	
4	Общая трудоемкость	час	792	216	180	216	180
		з.е.	22	6	5	6	5

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры				
			6	7	8	9	
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	96	24	24	24	24	
	в том числе:	-	-	-	-	-	
1.1	Занятия лекционного типа	40	6	10	10	10	
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	40	10	10	10	10	
	Семинары						
	Лабораторные работы						
	Практические занятия	40	10	10	10	10	
1.3	Консультации	8	2	2	2	2	
1.4	Промежуточная аттестация	8	2	2	2	2	
2	Самостоятельная работа обучающихся	696	88	264	264	84	
3	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зач	экз	зач	экз	
4	Общая трудоемкость	час	792	108	288	288	108
		з.е.	22	3	8	8	3

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий



5 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
1 / 5	Раздел 1. Основы технологии обслуживания в ресторанной деятельности	Общая характеристика процесса обслуживания	2	Академическая лекция	2	Академический семинар	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
2 / 5		Характеристика торговых помещений	2	Академическая лекция	4	Академический семинар	6	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
3 / 5		Столовые посуда, приборы, белье.	2	Академическая лекция	2	Академический семинар	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
4 / 5		Обобщение пройденного материала,	2	Лекция-	4	Отчетный семинар	6	Подготовка к



		проведение текущего контроля Контрольная точка 1		конференция		Подготовка докладов и презентаций		отчетному семинару
5 / 5	Раздел 2. Управление текущей деятельностью службы обслуживания предприятия питания	Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап.	2	Академическая лекция	2	Работа в малых группах	6	Выполнение групповых заданий
6 / 5		Обслуживание потребителей в ресторанах	2	Проблемная лекция	4	Семинар-диспут	5	Выполнение групповых заданий
7 / 5		Обслуживание приемов и банкетов	2	Проблемная лекция	2	Работа в малых группах	6	Выполнение групповых заданий
8 / 5		Специальные виды услуг и формы обслуживания	2	Проблемная лекция	4	Семинар-диспут	6	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
9 / 5		Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	2	Проблемная лекция	2	Семинар-диспут	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
10 / 5		Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля Контрольная точка 2	2	Лекция-конференция	4	<u>Отчетный семинар</u> <u>Контрольная работа №1</u>	6	Подготовка к отчетному семинару



11 / 5	Раздел 3. Организация обслуживания на предприятиях питания	Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды меню. Оформление меню. Составление карты вин. Функции сомелье.	2	Академическая лекция	2	Академический семинар	6	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
12 / 5		Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов). Основные подходы к планированию меню	2	Академическая лекция	4	Работа в малых группах	6	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
13 / 5		Организация обслуживания в столовых и буфетах. Обслуживание в ресторане. Особенности подачи закусок, блюд, напитков.	2	Академическая лекция	2	Работа в малых группах	6	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
14 / 5		Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика Контрольная точка 3	2	Академическая лекция	4	<u>Тестирование</u>	6	Подготовка к тестированию
15 / 5		Обслуживание официантами и самообслуживание. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания.	2	Академическая лекция	2	Академический семинар	6	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



16 / 5		Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Классификация их, краткая характеристика. Прием заказа, подготовка к проведению массового мероприятия, обслуживание.	2	Академическая лекция	4	выездное занятие	6	Подготовка индивидуальных заданий	
17 / 5		Особенности обслуживания отдельных видов банкетов. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.) Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д. Общественное питание типа «кейтеринг».	2	Академическая лекция	2	Академический семинар	6	Подготовка к защите группового проекта	
18/5		Защита групповых проектов Контрольная точка 4			4	<u>Защита групповых проектов</u>	26	Подготовка к защите группового проекта	
Итого			34		54		124		
18/5		Групповая консультация – 2 часа							
		Промежуточная аттестация – зачет 2 часа							



6 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
1 / 6	Раздел 4. Нормативно- правовые основы оказания ресторанных услуг.	Основные нормативные документы, регулирующие отношения между потребителями и предприятиями общественного питания	2	Лекция-диалог	4	Академический семинар	5	Выполнение домашнего задания
2 / 6		Права потребителя. Порядок оказания услуг. Корпоративная культура в сфере общественного питания.	2	Лекция-диалог	2	Семинар-диспут	6	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
3 / 6		Показатели и оценки культуры обслуживания предприятий общественного питания. Определение уровня качества обслуживания.	2	Академическая лекция	4	Академический семинар	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



4 / 6		Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля. Контрольная точка 1	2	Лекция- конференция	2	<u>Тестирование</u>	6	Подготовка к отчету по индивидуальны м заданиям
5 / 6	Раздел 5. Современные формы и методы ресторанного обслуживания.	Формы обслуживания и их характеристика. Современные виды услуг. Понятие «метод обслуживания». Основные методы обслуживания и их характеристика. Методы обслуживания по способу и форме расчета	2	Академическая лекция	4	Семинар-диспут	6	Работа с литературой и Интернет- ресурсами
6 / 6		Основные элементы обслуживания	2	Академическая лекция	2	Академический семинар	5	Работа с литературой и Интернет- ресурсами
7 / 6		Методы подачи блюд или виды сервиса в России и за рубежом.(французский метод, английский метод, европейский метод, русский метод и guieridon) Контрольная точка 2	2	Академическая лекция	4	<u>Презентация результатов индивидуальных заданий</u>	6	Подготовка рефератов, презентаций
8 / 6		Правила подачи холодных блюд и закусок. Правила подачи горячих закусок.	2	Академическая лекция	2	Семинар-диспут	6	Подготовка рефератов, презентаций
9 / 6		Правила подачи вторых горячих блюд	2	Академическая лекция	4	Академический семинар	5	Работа с литературой и



		Правила подачи супов						Интернет-ресурсами
10 / 6		Правила подачи сладких блюд	2	Академическая лекция / Выездная лекция	2	Семинар-диспут	6	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
11 / 6		Правила подачи горячих напитков	2	Академическая лекция	4	Академический семинар	6	Работа с кейсами
12 / 6		Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля – Контрольная точка 3	2	Лекция-конференция	2	<u>Тестирование</u>	6	Подготовка к отчету по индивидуальным заданиям
13 / 6	Раздел 6. Трудовой коллектив ресторана и его структура.	Организационная структура ресторана. Организация подбора персонала.	2	Академическая лекция	4	Академический семинар	6	Работа с кейсами; подготовка группового проекта
14 / 6		Группа «Офис или администрация». Группа «Сервис». Группа «Кухня». «Техническая» группа.	2	Академическая лекция	2	Академический семинар	2	Подготовка к отчетному семинару
15 / 6		Функциональные обязанности сотрудников ресторана. Планирование, организация, координацию и контроль деятельности	2	Академическая лекция	4	Семинар-диспут	2	Работа с литературой и Интернет-



		службы (отдела) обслуживания, взаимодействие с другими службами предприятия питания.						ресурсами
16 / 6		Содержание понятия «корпоративная культура ресторана». Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.	2	Академическая лекция	2	Семинар-диспут	2	Работа с литературой и Интернет- ресурсами
17 / 6		Культура общения работника ресторана с гостями. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Управление конфликтами в ресторане. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана.	2	Академическая лекция	4	Семинар-диспут	2	Работа с литературой и Интернет- ресурсами
18 / 6		Защита групповых проектов. Контрольная точка 4.			2	<u>Защита групповых проектов</u>	6	Подготовка к защите группового проекта
Итого			34		54		88	
Групповая консультация – 2 часа								
Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа								



7 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Самостоятельная работа обучающихся	
			Занятия лекционного типа, академ. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРО, академических часов	Форма проведения СРО
1/7	Раздел 7. Организация барного дела	Основы барного дела. Характеристика и классификация баров.	2	Академическая лекция	3	Академический семинар	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



2/7		Оборудование, инвентарь и посуда в баре. Должностные обязанности и профессиональная этика бар-менеджера, бармена, бариста.	2	Академическая лекция	3	Case-study	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
3/7		Особенности обслуживания в баре. Подготовка бара и бармена к работе. Основы составления барной карты. Порядок изложения напитков в карте.	2	Академическая лекция	3	Семинар-диспут	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
4/7		Классификация и методы приготовления смешанных напитков и коктейлей. Характеристика основных алкогольных баз коктейлей.	2	Академическая лекция	3	Академический семинар	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
5/7		Коктейли аперитивы и коктейли диджестивы	2	Академическая лекция	3	Академический семинар	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



6,7/7	Смягчающе-сглаживающие компоненты коктейлей. Алкогольные и безалкогольные напитки, используемые в качестве наполнителя. Сопутствующие компоненты. Обобщение пройденного материала. Проведение промежуточной аттестации Контрольная точка 1	4	Академическая лекция	6	Академический семинар; <u>Отчетный семинар - тестирование</u>	10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
8,9/7	Безалкогольные напитки. Классификация безалкогольных напитков и коктейлей. Безалкогольные горячие напитки, безалкогольные смешанные напитки, безалкогольные аперитивы, фizes, флипы, эг-ноги, молочные напитки, напитки с мороженым.	4	Академическая лекция	6	Академический семинар – заслушивание докладов	10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
10/7	Украшение коктейлей. Закуски к напиткам. Проведение промежуточной аттестации Контрольная точка 2	2	Академическая лекция	3	Лабораторная работа	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
11, 12/7	Алкогольные напитки. Виноградарство и виноделие	4	Академическая лекция	6	Семинар-диспут	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
13/7	Культура потребления и дегустация вин и напитков	2	Академическая лекция	3	Выездное занятие	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



14 /7		Алкогольные напитки (базовые). Виды алкогольных напитков, их классификация. Особенности производства алкогольных напитков.	2	Академическая лекция	3	Заслушивание докладов и презентаций	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
15/7		Коньяк, бренди, водка, джин, ром, бальзамы, битеры, ликеры, кремы.	2	Академическая лекция	3	Заслушивание докладов и презентаций	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
16/7		Пиво, виды, технология приготовления. Контрольная точка 3	2	Академическая лекция	3	Заслушивание докладов и презентаций	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
17/7		Обсуждение проектного задания.	2	Академическая лекция	3	Семинар-диспут	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
18/7		Подготовка и сдача проектного задания Контрольная точка 4		Лекция-конференция	3	Групповой проект	44	Подготовка к групповому проекту
		Итого	34		54		124	
		Групповая консультация – 2 часа						



Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа

8 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Контактная работа обучающихся с преподавателем			Самостоятельная работа обучающихся		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРО, академических часов	Форма проведения СРО
1/ 8	Раздел 8. Управление персоналом в ресторанном бизнесе.	Управление персоналом. Основные аспекты в теории управления персоналом. Персонал как объект управления.	4	Академическая лекция	4	Академический семинар	10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



2/ 8		Основы планирования, организации и контроля деятельности подчинённых. Система управления персоналом. Контрольная точка 1	4	Академическая лекция	4	Case-study <u>Отчётный семинар</u>	10	Подготовка к отчётному семинару
3/ 8		Принципы и методы управления персоналом. Модели и виды стратегии управления персоналом.	4	Академическая лекция	4	Академический семинар	10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
4/ 8	Раздел 9. Автоматизированная система управления в ресторанах.	Особенности управления персоналом в ресторанном бизнесе. Теории мотивации персонала и его психологические особенности. Контрольная точка 2	4	Академическая лекция	4	Презентация результатов индивидуальных заданий. <u>Отчётный семинар</u>	10	Подготовка к отчётному семинару



5/ 8		Цель и процессы АСУ в ресторанном бизнесе. Особенности автоматизации работы ресторана. Значение и возможности АСУ в ресторанном бизнесе. Основные задачи автоматизированных систем управления.	4	Академическая лекция	4	Работа в малых группах.	10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
6/ 8		Составные части систем управления. Основные управленческие коэффициенты контроля состояния ресторанной деятельности с использованием современных АСУ. Характеристика и технические возможности популярных АСУ (iiko, R-Keer и др.) Контрольная точка 3.	4	Лекция-конференция	4	Case-study. Презентация результатов индивидуальных заданий. <u>Отчётный семинар</u>	10	Подготовка к отчётному семинару
7/ 8	Раздел 10. Управление сервисом и продажами	Управление конфликтными ситуациями в коллективе. Управление продвижением ресторана. Технология продаж дополнительных услуг предприятия.	4	Академическая лекция	4	Работа в малых группах.	10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
8/ 8		Требования к торговому персоналу, тренинги персонала, выбор стратегии продаж.	4	Академическая лекция	4	Академический семинар	10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



9/ 8		Обобщение пройденного материала Контрольная точка 4.	2	Лекция-конференция	4	Защита групповых проектов	26	Подготовка к защите групповых проектов
		Итого	34		36		106	
		Групповая консультация – 2 часа						
		Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа						

Для заочной формы обучения:

6 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
	Раздел 1. Основы технологии обслуживания в	Общая характеристика процесса обслуживания Характеристика торговых помещений	0,5	Академическая лекция	1	Академический семинар	8	Работа с литературой и Интернет-



	ресторанной деятельности	Столовые посуда, приборы, белье.						ресурсами
		Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля. Контрольная точка 1	0,5	Лекция-конференция	1	<u>Отчетный семинар</u> заслушивание и обсуждение докладов с презентациями	8	Подготовка к отчетному семинару
	Раздел 2. Управление текущей деятельностью службы обслуживания предприятия питания	Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах	0,5	Проблемная лекция	1	Работа в малых группах	8	Выполнение групповых заданий
		Обслуживание приемов и банкетов	0,5	Проблемная лекция	1	Работа в малых группах	8	Выполнение групповых заданий
		Специальные виды услуг и формы обслуживания	0,5	Проблемная лекция	1	Семинар-диспут	8	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	0,5	Академическая лекция	1	Работа в малых группах	8	Подготовка к отчетному семинару
		Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля. Контрольная точка 2.	0,5	Лекция-конференция	1	<u>Отчетный семинар.</u> Контрольная работа	8	Выполнение групповых заданий



		Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды меню. Оформление меню. Составление карты вин. Функции сомелье. Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов). Основные подходы к планированию меню	0,5	Академическая лекция	1	Работа в малых группах	8	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	Раздел 3. Организация обслуживания на предприятиях питания	Организация обслуживания в столовых и буфетах. Обслуживание в ресторане. Особенности подачи закусок, блюд, напитков. Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Контрольная точка 3.	1	Академическая лекция	1	Академический семинар; проведение текущей аттестации	12	Подготовка индивидуальных заданий
		Обслуживание официантами и самообслуживание. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания. Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Классификация их, краткая характеристика. Прием заказа, подготовка к проведению массового мероприятия, обслуживание. Особенности обслуживания отдельных	1	Академическая лекция	1	Академический семинар; проведение текущей аттестации	12	Работа с литературой и Интернет-ресурсами; Подготовка к защите группового проекта



		видов банкетов. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.) Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д. Контрольная точка 4					
		Итого	6		10		88
		Групповая консультация – 2 часа					
		Промежуточная аттестация – зачет 2 часа					

7 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения				
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРС, академических часов



		Основные нормативные документы, регулирующие отношения между потребителями и предприятиями общественного питания.	0,5	Лекция-диалог	0,5	Ролевая игра	24	Выполнение домашнего задания
	Раздел 4. Нормативно-правовые основы оказания ресторанных услуг	Права потребителя. Порядок оказания услуг. Корпоративная культура в сфере общественного питания. Показатели и оценки культуры обслуживания предприятий общественного питания. Определение уровня качества обслуживания.	0,5	Лекция-диалог	0,5	Семинар-диспут	24	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля. Контрольная точка 1.	1	Лекция-конференция	1	<u>Презентация результатов индивидуальных заданий</u>	24	Подготовка к отчету по индивидуальным заданиям
		Раздел 5. Современные формы и методы ресторанного обслуживания.	Формы обслуживания и их характеристика. Современные виды услуг. Понятие «метод обслуживания». Основные методы обслуживания и их характеристика. Методы обслуживания по способу и форме расчета	1	Академическая лекция	1	Академический семинар	24



		Основные элементы обслуживания	1	Академическая лекция	1	Семинар-диспут	24	Подготовка рефератов, презентаций
		Методы подачи блюд или виды сервиса в России и за рубежом. (французский метод, английский метод, европейский метод, русский метод и guieridon)	1	Академическая лекция	1	Семинар-диспут	24	Подготовка рефератов, презентаций
		Правила подачи холодных блюд и закусок. Правила подачи горячих закусок.	1	Академическая лекция	1	Академический семинар	24	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		Правила подачи вторых горячих блюд Правила подачи супов Правила подачи сладких блюд Правила подачи горячих напитков Контрольная точка 2.	1	Академическая лекция	1	Case-study <u>Презентация результатов индивидуальных заданий</u>	24	Работа с кейсами; Подготовка к отчету по индивидуальным заданиям
	Раздел 6. Трудовой коллектив ресторана и его структура.	Организационная структура ресторана. Организация подбора персонала. Группа «Офис или администрация». Группа «Сервис». Группа «Кухня». «Техническая» группа. Функциональные обязанности сотрудников ресторана. Планирование, организация,	1	Академическая лекция	1	Case-study	24	Работа с кейсами; подготовка группового проекта



		координацию и контроль деятельности службы (отдела) обслуживания, взаимодействие с другими службами предприятия питания. Контрольная точка 3.						
		Содержание понятия «корпоративная культура ресторана». Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.	1	Академическая лекция	1	Семинар-диспут	24	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		Культура общения работника ресторана с гостями. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Управление конфликтами в ресторане. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Контрольная точка 4.	1	Лекция-конференция	1	Защита группового проекта	24	Работа с литературой и Интернет-ресурсами. Подготовка группового проекта
Итого			10		10		264	
Групповая консультация – 2 часа								
Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа								



8 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения						
			Контактная работа обучающихся с преподавателем			Самостоятельная работа обучающихся			
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРО, академических часов	Форма проведения СРО	



Раздел 7. Организаци я барного дела	Основы барного дела. Характеристика и классификация баров. Оборудование, инвентарь и посуда в баре. Должностные обязанности и профессиональная этика бар-менеджера, бармена, бариста. Особенности обслуживания в баре. Подготовка бара и бармена к работе. Основы составления барной карты. Порядок изложения напитков в карте. Классификация и методы приготовления смешанных напитков и коктейлей. Характеристика основных алкогольных баз коктейлей. Коктейли аперитивы и коктейли диджестивы. Смягчающе-сглаживающие компоненты коктейлей. Алкогольные и безалкогольные напитки, используемые в качестве наполнителя. Сопутствующие компоненты. Обобщение пройденного материала. Проведение промежуточной аттестации Контрольная точка 1	2	Академическая лекция	2	Case-study <u>Отчетный семинар</u>	40	Решение задач, подготовка к отчётному семинару
	Безалкогольные напитки. Классификация безалкогольных напитков и коктейлей. Безалкогольные горячие напитки, безалкогольные смешанные напитки, безалкогольные аперитивы, фizzes, флипы, эг-ноги, молочные напитки, напитки с мороженым. Украшение коктейлей. Закуски к напиткам. Проведение промежуточной аттестации Контрольная точка 2	2	Академическая лекция	2	Семинар-диспут <u>Отчётный семинар</u>	45	Работа с литературой и Интернет-ресурсами, подготовка к отчётному семинару



		Алкогольные напитки. Виноградарство и виноделие. Культура потребления и дегустация вин и напитков	2	Академическая лекция	2	Case-study	44	Работа с литературой и Интернет-ресурсами, работа с кейсами
		Алкогольные напитки (базовые). Виды алкогольных напитков, их классификация. Особенности производства алкогольных напитков.	2	Академическая лекция	2	Семинар-диспут	45	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		Коньяк, бренди, водка, джин, ром, бальзамы, битеры, ликеры, кремы. Пиво, виды, технология приготовления. Контрольная точка 3.	1	Академическая лекция	1	Работа в малых группах. <u>Отчётный семинар</u>	45	Подготовка к отчётному семинару; защита работы
		Обсуждение проектного задания. Подготовка и сдача проектного задания. Контрольная точка 4.	1	Лекция-конференция	1	Работа в малых группах. <u>Отчётный семинар</u>	45	Подготовка к отчётному семинару; защита работы
		Итого	10		10		264	
		Групповая консультация – 2 часа						
		Промежуточная аттестация – зачет 2 часа						



9 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Контактная работа обучающихся с преподавателем			Самостоятельная работа обучающихся		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРО, академических часов	Форма проведения СРО
	Раздел 8. Управление персоналом в ресторанном бизнесе.	Управление персоналом. Основные аспекты в теории управления персоналом. Персонал как объект управления. Основы планирования, организации и контроля деятельности подчинённых. Система управления персоналом. Контрольная точка 1	2	Академическая лекция Лекция-конференция	2	Академический семинар Контрольная точка 1. <u>Отчётный семинар.</u> Подготовка докладов и презентаций	15	Работа с литературой и Интернет-ресурсами Подготовка к отчётному семинару



		Принципы и методы управления персоналом. Модели и виды стратегии. Особенности управления и теории мотивации персонала; его психологические особенности. Контрольная точка 2	2	Лекция-конференция	2	Отчетный семинар Контрольная точка 2 Контрольная работа №1	15	Подготовка к отчётному семинару
	Раздел 9. Автоматизированные системы управления в ресторанах.	Цель и процессы АСУ в ресторанном бизнесе. Особенности автоматизации работы ресторана. Основные задачи, значение и возможности АСУ	2	Академическая лекция	2	Работа в малых группах.	15	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		Составные части систем управления. Основные управленческие коэффициенты контроля состояния ресторанной деятельности с использованием современных АСУ. Характеристика и технические возможности популярных АСУ (iiko, R-Keer и др.) Контрольная точка 3.	2	Лекция-конференция	2	Контрольная точка 3. Тестирование	15	Подготовка к тестированию.



Раздел 10. Управление сервисом и продажами	Управление конфликтными ситуациями в коллективе. Управление продвижением ресторана. Технология продаж дополнительных услуг предприятия Требования к персоналу, тренинги и выбор стратегии продаж. Контрольная точка 4.	2	Академическая лекция Лекция- конференция	2	Работа в малых группах. <u>Отчётный семинар</u> Контрольная точка 4. Защита групповых проектов	24	Работа с литературой и Интернет- ресурсами Подготовка к защите группового проекта
	Итого	10		10		84	
	Групповая консультация – 2 часа						
	Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа						



6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч. (очная/заочная формы обучения)	Учебно-методическое обеспечение
1	Раздел 1. Основы технологии обслуживания в ресторанной деятельности 22 часа / 16 часов	Основная литература 1. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). – ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/999911 1. Барное дело : учебник для бакалавров / Т. Р. Любецкая. - 3-е изд.- Москва : Дашков и К, 2020. - 180 с. - Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1231978 2. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 179 с. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=371609 3. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 496 с. - Режим доступа: https://znanium.com/read?id=372104 4. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К ^о », 2019. - 248 с. - Режим доступа: https://znanium.com/read?id=358289 Дополнительная литература 1. Маркетинг в общественном питании: учебник / Е.С. Григорян, Г.Т. Пиканина, Е.А. Соколова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=374038
	Раздел 2. Управление текущей деятельностью службы обслуживания предприятия питания 34 часа / 40 часов	
	Раздел 3. Организация обслуживания на предприятиях питания 68 часов / 32 часа	
	Раздел 4. Нормативно-правовые основы оказания ресторанных услуг 22 часа / 72 часа	
	Раздел 5. Современные формы и методы ресторанного обслуживания 46 часов / 120 часов	



Раздел 6. Трудовой коллектив ресторана и его структура. 20 часов / 72 часа	2. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 528 с.: - (Бакалавриат). - Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/925820 3. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - Москва : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 560 с. - Режим доступа https://znanium.com/catalog/document?id=202753 4. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Е. Б. Мрыхина. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 417 с. — Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1211072 4.
Раздел 7. Организация барного дела 124 часа / 264 часа	
Раздел 8. Управление персоналом в ресторанном бизнесе. 30 часов / 30 часов	
Раздел 9. Автоматизированные системы управления в ресторанах 30 часов / 30 часов	
Раздел 10. Управление сервисом и продажами 46 часов / 24 часа	

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№	Индекс	Содержание	Раздел	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего
---	--------	------------	--------	---



п/п	компетенции	компетенции (или ее части)	дисциплины, обеспечивающие этапы формирования компетенции (или ее части)	формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
	ПК-8	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) изации сферы гостеприимства и общественного питания в части:				
1.	ПК-8.1	Использует современные технологии для оказания питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса.	Раздел 1. Основы технологии обслуживания в ресторанной деятельности Раздел 2. Управление текущей деятельностью службы обслуживания предприятия питания Раздел 3. Организация обслуживания на предприятиях питания Раздел 4. Нормативно-правовые основы оказания ресторанных услуг. Раздел 5. Современные формы и методы ресторанного обслуживания Раздел 6. Трудовой коллектив ресторана и его структура. Раздел 7. Организация барного дела Раздел 8. Управление персоналом в ресторанном бизнесе. Раздел 9.	Современные методы и формы обслуживания, способы подачи ресторанной продукции; нормативно-правовую базу оказания услуг питания, барное обслуживание, оперативное планирование и организацию обслуживания, критерии оценки профессионального уровня персонала, автоматизированные системы управления в ресторанах	проектировать и внедрять технологии процесса сервиса, формировать корпоративные и клиентурные отношения; разрабатывать различные виды меню, в т.ч. банкетное, чайную и кофейную карты; принимать заказы, оформлять документацию на различные виды обслуживания; определять потребность в посуде, приборах, столовом белье в зависимости от вида обслуживания, применять соответствующие формы подачи и оформления блюд и напитков, анализировать и оценивать результативность системы контроля обслуживания, разрабатывать чек-листы контроля деятельности сотрудников службы обслуживания	методами формирования клиентурных отношений; методиками разработки и реализации технологического процесса сервиса, в том числе диверсификации сервисной деятельности с концепцией предприятия питания; навыками использования нормативно-правовой базы в области оказания ресторанных услуг; - технологиями обслуживания клиентов, методами подачи ресторанной продукции; - методами организации различных видов обслуживания



			Автоматизированные системы управления в ресторанах. Раздел 10. Управление сервисом и продажами			
--	--	--	--	--	--	--

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знать современные методы и формы обслуживания, способы подачи ресторанной продукции; нормативно-правовую базу оказания услуг питания, барное обслуживание, оперативное планирование и организацию обслуживания, критерии оценки профессионального уровня персонала, автоматизированные системы управления в ресторанах. Уметь проектировать и внедрять технологии процесса сервиса, формировать корпоративные и клиентурные отношения; разрабатывать различные виды меню, в т.ч. банкетное, чайную и кофейную карты; принимать заказы, оформлять документацию на различные виды обслуживания; определять потребность в посуде, приборах, столовом белье в зависимости от вида обслуживания, применять соответствующие формы подачи и оформления блюд и напитков, анализировать и оценивать результативность системы контроля обслуживания, разрабатывать чек-листы контроля	Доклад и презентация, Тестирование, групповой проект, кейсы Лабораторная работа	Студент продемонстрировал знание современных методов и форм обслуживания, способов подачи ресторанной продукции; нормативно-правовой базы оказания услуг питания, барного обслуживания, оперативного планирования и организации обслуживания, критерий оценки профессионального уровня персонала, автоматизированных систем управления в ресторанах. Студент демонстрирует умение проектировать и внедрять технологии процесса сервиса, формировать корпоративные и клиентурные отношения; разрабатывать различные виды меню, в т.ч. банкетное, чайную и кофейную карты; принимать заказы,	закрепление способности использовать современные технологии для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса



<p>деятельности сотрудников службы обслуживания. Владеть методами формирования клиентурных отношений; методиками разработки и реализации технологического процесса сервиса, в том числе диверсификации сервисной деятельности с концепцией предприятия питания; навыками использования нормативно-правовой базы в области оказания ресторанных услуг; - технологиями обслуживания клиентов, методами подачи ресторанной продукции; - методами организации различных видов обслуживания.</p>		<p>оформлять документацию на различные виды обслуживания; определять потребность в посуде, приборах, столовом белье в зависимости от вида обслуживания, применять соответствующие формы подачи и оформления блюд и напитков, анализировать и оценивать результативность системы контроля обслуживания, разрабатывать чек-листы контроля деятельности сотрудников службы обслуживания. Студент демонстрирует владение методами формирования клиентурных отношений; методиками разработки и реализации технологического процесса сервиса, в том числе диверсификации сервисной деятельности с концепцией предприятия питания; навыками использования нормативно-правовой базы в области оказания ресторанных услуг; - технологиями обслуживания клиентов, методами подачи ресторанной продукции; - методами организации различных видов обслуживания.</p>	
---	--	---	--

Для описания показателей и критериев оценивания компетенций (ПК-8.1) на разных этапах ее формирования по дисциплине и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно БРТ, который предусматривает единые условия контроля и оценивания, а именно:

- Посещаемость лекций и практических занятий – 30 баллов, делится на количество лекций и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия;
- Успеваемость – 45 баллов (максимум за выполнение всех контрольных заданий);
- Рейтинговый бонус от преподавателя – 1-5 баллов (за активную работу в аудитории).

Успеваемость – баллы:
Очная/заочная формы
5 / 6 семестр



Первая «контрольная точка» – 0-10 – презентации по темам
Вторая «контрольная точка» – 0-10 – контрольная работа по вопросам
Третья «контрольная точка» – 0-10 - контрольный тест
Четвертая «контрольная точка» 0-15 - выполнение и защита группового проекта

6 / 7 семестр

Первая «контрольная точка» – 0-10 – контрольный тест
Вторая «контрольная точка» – 0-10 – презентации по темам
Третья «контрольная точка» – 0-10 - контрольный тест
Четвертая «контрольная точка» 0-15 - выполнение и защита группового проекта

7 / 8 семестр

Первая «контрольная точка» – 0-10 – контрольный тест №1.
Вторая «контрольная точка» – 0-10 – доклады + лабораторная работа.
Третья «контрольная точка» – 0-10 - доклады + презентации.
Четвертая «контрольная точка» 0-15 - выполнение и защита группового проекта.

8 / 9 семестр

Первая «контрольная точка» - 0-10 - тренинг кейс (составление тренинга для сотрудников)
Вторая «контрольная точка» – 0-10 – презентации
Третья «контрольная точка» – 0-10 - кейс (работа в АСУ ПКО с заказами)
Четвертая «контрольная точка» 0-15 – групповой проект (составление чек-листа по контролю выполнения сотрудниками стандартов обслуживания)

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:

71-80 балл — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;
62-70 баллов — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;

51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;

50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)



51-61	Допуск к зачету/экзамену	11	20	62-75	3 (удовлетворительно)
				76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену				

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – устный ответ (опрос), доклад и презентация

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе, докладе, презентации

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none">– полно раскрыто содержание материала;– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;– точно используется терминология;– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	<ul style="list-style-type: none">– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,– знание основной и дополнительной литературы;– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой

<p>«4»</p>	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
<p>«3»</p>	<ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
	<ul style="list-style-type: none"> – не раскрыто основное 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет



«2»	содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
-----	---	---

оценочная шкала устного ответа, доклада, презентации

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

Средство оценивания – групповой проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта

Критерии оценки		Баллы
Постановка проблемы, ее актуальность. Высказывание гипотезы, аргументация ее положений		0-1
Основная часть. Этапы работы над проектом, полученные результаты и их краткий анализ		0-2
Формулирование выводов об условиях и способах достижения цели		0-1
Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования		0-1
Умение работать в команде		0-1
Оформление проекта в соответствии с требованиями		0-2
Защита проекта	Содержание доклада	0-4
	Ответы на вопросы других участников защиты (дискуссия)	0-2
	Презентация	0-1



ИТОГО	0-15
-------	------

Средство оценивания – дискуссия

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при дискуссии

Критерии оценивания	баллы
Студенты продемонстрировали, что усвояемый материал понят (приводились доводы, объяснения, доказывающие это)	2 – 1 – 0
Студенты постигли смысл изучаемого материала (могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию)	2 – 1 – 0
Студенты могут согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы	2 – 1 – 0

Кроме того, могут быть дополнительно использованы иные критерии оценивания, такие как *оценка индивидуального вклада в дискуссию*.

Оценка индивидуального вклада в дискуссию

критерии	баллы
<i>Удерживание и наращивание общего содержания дискуссии:</i> – синтезирует информацию, полученную в процессе коммуникации; – выявляет несущественные замечания, уводящие от предмета обсуждения; – фиксирует возникающие содержательные продвижения или противоречия; – формулирует выводы, создающие новый смысл	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10
<i>Позиция участия в дискуссии:</i> – ярко и кратко формулирует свою позицию; – использует убедительные аргументы, усиливающие его высказывания; – отслеживает ответы на свои вопросы	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10
<i>Поддержание процесса дискуссии:</i> – принимает активное участие в обсуждении; – проявляет заинтересованность к мнениям других участников; – формулирует аргументы в поддержку разных позиций; – задает уточняющие вопросы, помогает прояснить позиции; – вовлекает в дискуссию коллег	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10



Средство оценивания – деловая игра, тренинг

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении деловой игры

Критерии оценки Критерии оценки: владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе, достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре)	<ul style="list-style-type: none">– предъявление каждым студентом своего понимания проблемы;– появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы;– использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов;– не превышение лимита времени;– наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности;– учет ограничений;– рациональность принятого решения;– отсутствие ошибок или противоречий в решении;– техническая грамотность оформления решений;– быстрота принятия решений;– экспертиза решений других групп;– аргументированность при защите своих решений;– согласованность решения внутри группы
Показатели оценки	макс 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей
«4», если (7 – 8) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none">– превышение лимита времени;– отсутствие учета ограничений;– не рациональность принятого решения;– наличие не грубых ошибок или противоречий в решении;– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;– недочеты при аргументации решений
«3», если (5 – 6) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов:



	<ul style="list-style-type: none">– превышение лимита времени;– отсутствие учета ограничений;– не рациональность принятого решения;– наличие грубых ошибок или противоречий в решении;– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;– слабая аргументация решений;– не рациональность принятого решения
«2», менее 5 баллов	неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

Решение задач

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none">– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);– были выполнены все необходимые расчеты;– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним



	по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	макс 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовлены в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
ПК-8.1			
4/5	Раздел 1. Основы технологии обслуживания в ресторанной деятельности	Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела.	Качество, полнота, анализ собранного материала по теме исследования. Правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов



10/5	Раздел 2. Управление текущей деятельностью службы обслуживания предприятия питания	Контрольная работа по вопросам	Полный развернутый ответ на вопросы.
14/5	Раздел 3. Организация обслуживания на предприятиях питания	Контрольный тест	Выбор правильного варианта ответа. 0-10 баллов
18/5	Раздел 3. Организация обслуживания на предприятиях питания	Выполнение и защита группового проекта	Разработка и защита группового проекта. 0-15 баллов
	Все разделы	Зачет	
4/6	Раздел 4. Нормативно-правовые основы оказания ресторанных услуг	Контрольный тест	Выбор правильного варианта ответа. 0-10 баллов
7/6	Раздел 5. Современные формы и методы ресторанного обслуживания	Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела.	Качество, полнота, анализ собранного материала по теме исследования. Правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов
12/6	Раздел 5. Современные формы и методы ресторанного обслуживания	Контрольный тест	Выбор правильного варианта ответа. 0-10 баллов
18/6	Раздел 6. Трудовой коллектив ресторана и его структура.	Выполнение и защита группового проекта	Разработка и защита группового проекта. 0-15 баллов
	Все разделы	Экзамен	
7/7	Раздел 7. Организация барного дела	Контрольный тест	Выбор правильного варианта ответа. 0-10 баллов
10/7	Раздел 7. Организация барного дела	Доклады + лабораторная работа	Правильность и полнота расчета необходимого оборудования. 0-10 баллов
16/7	Раздел 7. Организация барного дела	Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела.	Качество, полнота, анализ собранного материала по теме исследования. Правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов
18/7	Раздел 7. Организация	Выполнение и	Разработка и защита группового



	барного дела	защита группового проекта	проекта.0-15 баллов
	Все разделы	Зачет	Ответить на вопросы теста (20 заданий), решить расчетную задачу (кейс).
2/8	Раздел 8. Управление персоналом в ресторанном бизнесе.	Тренинг кейс. Решение ситуационной задачи.	Полноценное решение задачи с развернутым ответом. 0-10 баллов
4/8	Раздел 9. Автоматизированные системы управления в ресторанах.	Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела.	Качество, полнота, анализ собранного материала по теме исследования. Правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов
6/8	Раздел 9. Автоматизированные системы управления в ресторанах.	Кейс. Решение ситуационной задачи.	Полноценное решение задачи с развернутым ответом.0-10 баллов
9/8	Раздел 10. Управление сервисом и продажами	Выполнение и защита группового проекта	Разработка и защита группового проекта.0-15 баллов
	Все разделы	Экзамен	

Раздел 1. Основы технологии обслуживания в ресторанной деятельности

Контрольное задание: подготовка презентации по темам:

1. Многообразие организационных форм ресторанного обслуживания в современном мегаполисе
2. Понятие ресторанного сервиса. Специфика услуг как товара
3. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций
4. Методы обслуживания и их классификация в ресторанной практике
5. Формы обслуживания и их классификация в ресторанной практике
6. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему
7. Новые профессии обслуживающего персонала в ресторанном бизнесе
8. Культура обслуживания в сфере ресторанного бизнеса
9. Франчайзинг в сфере питания.
10. Тенденции к укрупнению ресторанных цепей.
11. Состояние и тенденции развития сферы питания в России.



12. Особенности организации сферы питания в развитых странах.
13. Особенности развития московского рынка услуг питания.
14. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания.
15. Развитие европейского ресторанного бизнеса в эпоху становления и расцвета капиталистических отношений.
16. «Золотой век» европейской ресторанной индустрии.
17. Лидеры ресторанного рынка современной Европы.
18. Американская ресторанная индустрия как лидер мирового ресторанного бизнеса.
19. Отличия американской модели развития ресторанного рынка от европейских аналогов.
20. Состояние ресторанного бизнеса в средневековой Руси.

Раздел 2. Управление текущей деятельностью службы обслуживания предприятия питания

Вид контрольного задания: контрольная работа

Вопросы к контрольной работе:

1. Нормативная база оказания услуг общественного питания: виды нормативных документов, назначение, содержание. Нормы и требования к оказанию услуг, установленные Правилами оказания услуг общественного питания.
2. Классификация услуг общественного питания. Требования к услугам в соответствии с ГОСТ 31984-2012.
3. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях питания различных типов и классов.
4. Классификация методов и форм обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия. Современные формы и культура обслуживания.
5. Характеристика торговых помещений. Современный интерьер залов ресторанов, кафе, баров. Взаимосвязь залов, производственных и подсобных помещений.
6. Характеристика подсобных помещений (моечной столовой посуды, сервизной, основного и кофейного буфетов, хлебозаготовки).
7. Оборудование торгового и банкетного залов. Современные требования к мебели. Норда оснащения мебелью.
8. Фарфоровая, фаянсовая, керамическая посуда: виды, назначение, характеристика.
9. Характеристика хрустальной, стеклянной и мерной посуды.
10. Металлическая посуда: назначение, емкость, размеры.
11. Столовые приборы: виды, назначение, характеристика.
12. Характеристика столового белья. Способы складывания полотняных салфеток для различных видов обслуживания.



13. Подготовка торговых помещений к обслуживанию: уборка помещений, расстановка мебели различными способами, получение и подготовка посуды, приборов, столового белья, специй, накрытие столов скатертями.
14. Предварительная сервировка стола для завтрака, обеда по комплексному меню и меню заказных блюд, ужина.
15. Средства информации потребителей: меню, карта вин, сертификаты, лицензии, их виды, назначение, характеристика. Особенности составления и оформления различных видов меню, карты вин.
16. Характеристика основных элементов обслуживания посетителей в ресторане.
17. Последовательность подачи блюд и напитков. Подача буфетной продукции. Порядок получения готовой продукции с производства.
18. Методы подачи блюд: в обнос /французский/, с применением подсобного приставного стола /английский// с использованием элементов самообслуживания /русский/.
19. Правила подачи холодных блюд и закусок.
20. Правила подачи горячих закусок.
21. Подбор посуды и правила подачи супов.
22. Правила подачи вторых горячих блюд.
23. Посуда для подачи десерта. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд.
24. Правила подачи горячих и холодных напитков, мучных кондитерских изделий.
25. Расчет с посетителями. Правила оформления счетов, реестров.
26. Правила этикета и нормы поведения за столом.
27. Этикет вин. Рекомендации винно-водочных изделий к закускам и блюдам.
28. Виды банкетов и приемов. Общие правила подготовки к проведению банкетов: прием заказа на обслуживание и его выполнение.
29. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, особенности подготовки и проведения.
30. Банкет с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика. Особенности организации и проведения свадебного банкета.
31. Банкет /прием/ по типу фуршет: назначение, характеристика, особенности подготовки и обслуживания участников банкета.
32. Особенности организации обслуживания Нового года, Рождества, Пасхи.
33. Банкет /прием/ по типу «коктейль»: назначение, характеристика, особенности проведения. Организация работы бара. Особенности подачи коктейлей-аперитивов.
34. Организация обслуживания банкета - чай. Характеристика национальных традиций подачи чая в России, Англии, Франции, Японии.
35. Особенности организации обслуживания комбинированных /смешанных/ банкетов: коктейль-фуршет, коктейль-фуршет-кофе.



36. Услуги по организации питания и обслуживанию участников конференций, семинаров, совещаний и т.д. Особенности сервировки столов, обслуживания и расчета за питание.
37. Организация обслуживания проживающих в гостиницах. Характеристика современных услуг типа: «Шведский стол», бизнес-ланч, «воскресный бранч».
38. Организация обслуживания пассажиров железнодорожного, водного и воздушного транспорта. Характеристика услуг типа: стол-экспресс, зал экспресс, репинский стол и других, применяемых в ресторанах при железнодорожных и аэровокзалах.
39. Виды туризма. Размещение, организация питания и обслуживания иностранных туристов.
40. Особенности питания туристов из Англии, Франции, США, Италии, Японии и других стран мира.
41. Требования к метрдотелю, официанту, бармену, буфетчику, кассиру в соответствии с ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».
42. Организация труда работников залов и факторы, определяющие условия труда.
43. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию потребителей в офисе и на дому.
44. Организация презентаций в ресторане.
45. Модель качества обслуживания в ресторане и её характеристика.
46. основополагающая идея стандартов ISO-9000 и их использование в ресторанной практике.
47. Реализация концепции управления качеством в ресторане.
48. Корпоративная культура в ресторане и её характеристика.
49. Определение и разработка стратегии обслуживания. Эффективность элементов обслуживания.

Раздел 3. Организация обслуживания на предприятиях питания

Вид контрольного задания: тестирование

Тестовые задания

5. В каком цехе готовят горячие супы, бульоны, гарниры?

- А. Холодный цех
- В. Кулинарный цех
- С. Горячий цех**
- Д. Все ответы верны
- Е. Кондитерский цех

2. Предприятия общественного питания с широким ассортиментом блюд это?

- А. Бар



В. Кафе

С. Ресторан

Д. Закусочная

Е. Ларек

3. Служат для приемки товаров, полуфабрикатов?

А. Организация питания

В. Кулинарные цеха

С. Складское помещение

Д. Все ответы верны

Е. Коридорные помещения

4. Кто несет ответственность за соблюдение и контроль санитарных правил?

А. Руководитель ПОП

В. Директор ПОП

С. Работники

Д. Все ответы верны

Е. Налоговая

5. Режим хранения товаров это?

А . Определенная температура, скорость движения воздуха, относительная влажность

В. Срок реализации продуктов

С. Отпуск продуктов

Д. Влажность продукта

Е. Питательные вещества

6. Где не рекомендуется хранить продукты?

А. В коридорах на разгрузочных площадках

В. Складских помещениях

С. В складе

Д. В холодильнике

Е. В Цехах

7. Меню это?

А . Соответствующий документ

В. Перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий , имеющихся в продаже на данный день с указанием цены

С. Накладная



- Д. Сертификат
- Е. Товарный чек

8. Что такое рабочее место работника ?

- А. Это часть производственной площадки , где работник выполняет определенные операции**
- В. Производственные помещения
- С. Организация питания без участия работника
- Д. Санаторий
- Е. Все ответы верны

9. Какими могут быть рабочие места?

- А. Специализированные и универсальные**
- В. Модулированные
- С. Стационарные
- Д. Универсальные
- Е. Критические

10. Где организуют овощные цехи?

- А. На ПОП большой и средней мощности**
- В. На ПОП малой мощности
- С. На больших организациях
- Д. В Кафе
- Е. В ресторанах

11. Какие оборудования используются в овощных цехах?

- А. МОК-5, МРО**
- В. МПМ-800
- С. МС -1215
- Д. ЭРВ-300
- Е. МОК-15

12. На какие классы делятся предприятия общественного питания?

- А. Люкс первый, второй
- В. Люкс, Экстра, первый, второй, третий**
- С. Первый, Второй
- Д. Второй , экстра
- Е. Третий



13. **Перечислите виды торговых залов?**

- А. Закрытые, полузакрытые , открытые сады**
- В . Заготовочные
- С. Закрытые сады
- Д. Полузакрытые
- Е. Открытые

14. **Торговый зал это?**

- А. Помещения для складов
- В. Помещения для людей.
- С. Помещения для развлечений
- Д. Помещения, где принимают и обслуживают посетителя**
- Е. Помещения для детей

15. **Перечислите виды скатертей?**

- А. Льняные
- В. Полульняные и х\б
- С. Экстра люкс
- Д . Первый вид
- Е. Льняные , полульняные и х\б**

16. **К каким прибором относят нож и вилку**

- А. Фруктовой
- В. Столовые
- С . Все ответы верны**
- Д. Закусочные
- Е . Десертные

17. **На предприятия какого класса применяют открытое освещения?**

- А . Второго и Третьего**
- В. Люкс
- С. Экстра
- Д. Все ответы верны
- Е. Третьего

18. **Как подают соусы?**

- А. В соуснице**



- В. В чесночнице
- С. В тарелках
- Д. В бокалах
- Е. В Турке

19. При подаче вин их охлаждают?

- А. 8-1°с**
- В. 8°с
- С. 9°с
- Д. 1°с
- Е. 10°с

20. Как подают горячие вина?

- А Слева от посетителей
- В. С правой стороны посетителей**
- С. С передней части
- Д. В начале
- Е. Перед выходом

21. Сколько видов сервисов существует?

- А. 7**
- В. 1
- С. 3
- Д. 5
- Е. 8

22. Сколько видов уборки посуды существует?

- А. 1
- В. 7
- С. 5
- Д. 6
- Е. 4**

23. Размеры белых салфеток (см)?

- А. 46x46**
- В. 30x30
- С. 20x30
- Д. 10x20



Е.5x15

24. На сколько помещений разделяется моечная ?

- А. 3
- В. 4
- С. 10
- Д. 1
- Е. 2**

25. Метрдотель-это?

- А. Официант
- В. Главный по кухне
- С. Связующие звено между руководством и посетителями**
- Д. Все ответы верны
- Е. Администратор

26. При подаче вин их охлаждают?

- А. 8-1°с**
- В. 8°с
- С. 9°с
- Д. 1°с
- Е. 10°с

27. Перечислите виды торговых залов?

- А. Закрытые, полузакрытые , открытые сады**
- В . Заготовочные
- С. Закрытые сады
- Д. Полузакрытые
- Е. Открытые

28. К каким приборам относят нож и вилку

- А. Фруктовой
- В. Столовые
- С . Все ответы верны**
- Д. Закусочные
- Е . Десертные

29. С какой стороны должен подойти официант к посетителю?



- A. Слева
- B. Справа
- C. По центру
- D. Сзади
- E. Все ответы верны

30. **Что должно соблюдаться при хранения сырья и продуктов?**

- A. Санитарные нормы
- B. Контроль продуктов
- C. Температура помещения
- D. Влажность помещения
- E. **Все ответы верны**

31. **Обычно меню завтрака входит?**

- A. **Чай, кофе ,молоко**
- B. Коньяк
- C. Вино
- D. Ром
- E. Сок

32. **В каком году вышел закон о государственной поддержке малого предпринимательства ?**

- A. **1995**
- B. 1993
- C. 2001
- D. 2007
- E. 2002

33. **В каком цехе приготавливают горячие супы, бульоны, гарниры?**

- A. Холодный цех
- B. Кулинарный цех
- C. **Горячий цех**
- D. Все ответы верны
- E. Кондитерский цех

34. **На сколько помещений разделяется моечная ?**

- A. 3
- B. 4



С.10

Д.1

Е.2

35. Какими могут быть рабочие места?

А. Специализированные и универсальные

В. Модулированные

С. Стационарные

Д. Универсальные

36. Количество единиц хранения фарфоровой посуды?

А. по 10-20шт

В. По 20-30шт

С. 10-15шт

Д.5-10

Е.6-12шт

37. Холодный цех предназначен для

А. Выдачи супов

В. Приема грязной посуды

С. Выдачи заказов

Д. Выдачи салатов

Е. Буфета

38. Заказ-счет выписывается в ?

А. В 2-ух экземплярах

В. В 5-ти экземплярах

С. В 1-ом экземпляре

Д. В 6-и экземплярах

Е. Все ответы верны

39. Температура в первом гнезде для мытья кухонной посуды составляет:

А.65-70°C;

В.45-55°C;

С. 35-40°C;

Д. 45-50°C.

Е. 85-90°C.



40. Меню это?

А . Соответствующий документ

В. Перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий , имеющихся в продаже на данный день с указанием цены

С. Накладная

Д . Сертификат

Е. Товарный чек

41. Температура в первом гнезде для мытья кухонной посуды составляет:

А. 65-70°C;

В. 45-55°C;

С. 35-40°C;

Д. 45-50°C.

Е. 85-90°C.

42. Торговый зал это?

А. Помещения для складов

В. Помещения для людей.

С. Помещения для развлечений

Д. Помещения, где принимают и обслуживают посетителя

Е. Помещения для детей

43. На какие классы делятся предприятия общественного питания?

А .Люкс первый, второй

В. Люкс, высший, первый

С. Первый, Второй

Д. Второй , экстра

Е. Третий

44. Посуда, изготавливаемая из глины

А. керамическая

В. хрустальная

С. фарфоровая

Д. металлическая

Е. пластмассовая

45. Группа меню за определенный период времени носит название:

1. A la carte;



2. Табльдот;
3. Carte du jour;
4. Стол-буфет;
5. Шведский стол;
- 6. Цикличное меню.**

46. Строгие вегетарианцы (веганы) употребляют в пищу:

1. Мясо;
2. Рыбу;
3. Птицу;
- 4. Растительные масла;**
5. Яйца;
6. Молоко.

Контроль №4

Вид контрольного задания: Групповая проектная работа по одной из тем:

1. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний
4. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов
5. Тематические и ритуальные мероприятия проводимые в заведениях сферы ресторанного бизнеса
6. Анимация в ресторанной практике
7. Взаимосвязь программы культуры и питания при организации обслуживания гостей в заведениях сферы ресторанного бизнеса
8. Виды развлекательных программ, практикуемых при организации досуговых услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса
9. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха
10. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк
11. Специфика обслуживания в пути следования пассажирского транспорта
12. Современные направления создания интерьера предприятий общественного питания
13. Идентификация (распознавание) ассортимента столовой посуды, приборов, белья
14. Виды меню. Варианты их оформления в ресторанной практике
15. Виды банкетов в ресторанной практике



16. Специальные формы обслуживания в ресторанной практике

17. Специфика обслуживания групп и индивидуально иностранных туристов, с учетом особенностей питания в зависимости от страны прибытия.

Раздел 4. Нормативно-правовые основы оказания ресторанных услуг.

Контроль №1.

Вид контрольного задания: Тестирование

1. В соответствии с конспектом, *общественное питание* — это:

А) обширная сфера бизнеса, основу которого составляют предприятия питания, характеризующиеся разнообразием форм обслуживания и большим ассортиментом предлагаемой продукции;

Б) отрасль народного хозяйства, совокупность предприятий, занимающихся производством, реализацией и организацией потребления кулинарной продукции;

В) отрасль народного хозяйства, которая производит, реализует готовую пищу и обслуживает потребителей;

Г) вид предприятия с характерными особенностями кулинарной продукции и номенклатуры предоставляемых услуг потребителям.

2. Предприятия общественного питания НЕ предназначены:

А) для организации производства кулинарной продукции;

Б) для реализации, изготовленной на предприятии кулинарной продукции;

В) исключительно для выработки полуфабрикатов кулинарных и кондитерских изделий в целях обеспечения ими доготовочных предприятий и магазинов кулинарии;

Г) для организации обслуживания потребителей кулинарной продукцией.

3. Существуют следующие типы предприятий общественного питания в соответствии с ГОСТ, это:

А) ресторан, бар, буфет, столовая, закусочная;

Б) ресторан, пиццерия, бар, кафе, буфет;

В) ресторан, бар, кафе, бистро, закусочная;

Г) ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная.

4. Ресторан в нормативных документах определяется как:



А) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв;

Б) предприятие общественного питания с очень широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, с большим ассортиментом винно-водочных, и кондитерских изделий;

В) предприятие быстрого питания, меню в таких заведениях, как правило, ограничивается бутербродами, канапе, гамбургерами, чизбургерами, легкими салатами, чаем, кофе, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления;

Г) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано.

5. Бар в нормативных документах определяется как:

А) предприятие общественного питания с барной стойкой, через которую реализуют смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, холодные и горячие закуски, десерты, кондитерские изделия, покупные товары;

Б) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано;

В) предприятие быстрого питания, меню в которых, как правило, ограничивается бутербродами, салатами, алкогольными напитками, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления;

Г) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и алкогольных напитков.

6. Кафе в нормативных документах определяется как:

А) предприятие общественного питания, которое обязательно должно иметь в меню свое фирменное блюдо — возможно, какой-либо фирменный коктейль, который можно встретить только в этом заведении и нигде больше;

Б) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков;

В) место, где не едят, а пьют и закусывают. Меню состоит в основном из спиртных напитков и закусок к ним;

Г) предприятие питания, где посетителя ожидает абсолютно все: прекрасная сервировка стола, множество столовых приборов, салфетки, цветы и прочие нюансы, которые среднестатистические люди видят только по телевидению. Для каждого столика предоставляется отдельный официант.

7. Столовая в нормативных документах определяется как:



- А) предприятие общественного питания, в котором пища подается очень быстро, так, чтобы посетитель имел возможность перекусить даже в сравнительно небольшой промежуток времени;
- Б) место элитного отдыха и изысканного питания;
- В) предприятие общественного питания, производящее и реализующее общедоступный и традиционный ассортимент кулинарной продукции, разнообразный по дням недели;
- Г) предприятие общественного питания, в меню которого, предлагается огромное количество экзотических блюд, закусок и напитков.**

8. Закусочная в нормативных документах определяется как:

- А) предприятие общественного питания, предполагающее достаточно роскошный интерьер: дорогую мебель, необычное освещение, дорогую посуду и прочие нюансы, которые в заведениях более низкого уровня просто отсутствуют;
- Б) предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и алкогольных напитков;
- В) это место, где проводят вечер, подобное предприятие начинает свою работу примерно с полудня и продолжает до поздней ночи;
- Г) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв.**

9. При определении типа предприятия питания, кроме ассортимента реализуемой продукции НЕ учитывают следующие факторы:

- А) техническую оснащенность предприятия, его материальную базу, оборудование, состав помещений, архитектурно-планировочное решение интерьеров;
- Б) методы и формы обслуживания, применяемые на предприятии;
- В) квалификацию персонала;
- Г) его географическое положение.**

10. Метод обслуживания, применяемый в столовых:

- А) частичное самообслуживание с барменами;
- Б) самообслуживание;**
- В) частичное обслуживание официантами;
- Г) обслуживание официантами и барменами.

11. В соответствии с ГОСТ Р 50764—2007 «Услуги общественного питания. Общие требования» понятие услуги общественного питания определяется как:

- А) результат деятельности предприятий и отдельных граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей населения в питании и проведении досуга;**
- Б) услуги, оказываемые в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом;



В) услуги, максимально удобные и эффективные для организации системы питания на предприятии или объекте;

Г) услуги, предоставляемые потребителям в предприятиях общественного питания различных типов и классов.

12. Доставка кулинарной продукции и организация ее потребления непосредственно на рабочих местах и на дому называется:

А) room-service;

Б) скейтеринг;

В) кейтеринг;

Г) каттеринг.

13. Самые распространенные услуги по организации досуга в ресторанах, барах, кафе НЕ включают в себя:

А) организацию музыкального и концертного обслуживания;

Б) научные лекции о создании мира;

В) предоставление игровых автоматов, бильярда, боулинга;

Г) предоставление интернет- услуг.

Раздел 5. Современные формы и методы ресторанного обслуживания.

Контроль №2

Вид контрольного задания: Презентация результатов индивидуальных/групповых заданий по одной из тем:

1. Основные элементы обслуживания (встреча и размещение гостей, приём и оформление заказа, передача заказа на производство).
2. Основные методы подачи блюд в ресторане (Английский, Русский, Французский, Европейский, Gueridon)
3. Банкет с полным обслуживанием официантами – «Приём».
4. Банкет –фуршет
5. Банкет –коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантами- «Свадьба».
7. Банкет с частичным обслуживанием официантами- «Новый год».
8. Банкет с частичным обслуживанием официантами- «Банкет-чай».
9. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (обслуживание VIP – гостей в ресторане; фондю, транширование, фламбирование).
10. Выездное ресторанное обслуживание – кейтеринг.
11. Организация обслуживания иностранных туристов.



12. Ускоренные формы обслуживания.
13. Организация обслуживания участников съездов, конференций, фестивалей, спортивных соревнований.
14. Обслуживание населения в местах массового отдыха.

Контроль №3

Вид контрольного задания: Тестирование

На подносе более высокие предметы находятся:

- а) в центре подноса;
- б) по краям;
- в) слева.

Приборы можно брать только:

- а) за ручки;
- б) за середину;
- в) двумя пальцами.

Перед подачей кофе:

- а) чашки подогревают;
- б) чашки охлаждают;
- в) торопятся, чтобы в кофе не осела пенка.

После того как принят заказ необходимо:

- а) не медленно приступить к его исполнению;
- б) повторить заказ;
- в) забрать меню.

Кому первому нужно подать меню?

- а) женщине в возрасте;
- б) молодой женщине;
- в) пожилому мужчине.



Первым обслуживаем:

- а) пожилого мужчину;
- б) ребенка;
- в) женщину в возрасте.

Знак, когда нужно немедленно убрать тарелку:

- а) салфетка в тарелке;
- б) в тарелке вилка и нож крест накрест;
- в) в тарелке осталась 1/3 блюда.

Обслуживая посетителей по правилам, Вы создаёте им неудобства. Нарушайте правила, как считаете нужным.

- а) верно;
- б) неверно;
- в) только с обычными гостями, не с VIP-персонами.

Расторопность официанта важна всегда. Но особенно важна при обслуживании...

- а) в вечернее время;
- б) в дневное время;
- в) посетителей с детьми.

Пепельницы меняются часто. Но обязательно, чтобы они были чистыми...

- а) перед тем, как гости рассчитаются;
- б) непосредственно перед тем, как гости приступят к еде;
- в) перед подачей кофе.

С каждым гостем нужно обращаться как с важной персоной.

- а) верно;
- б) неверно;



в) если он и есть важная персона.

Что самое важное в умении подать себя с хорошей стороны? Укажите наиболее исчерпывающий ответ:

а) гордитесь своим внешним видом, не жуйте перед гостями и не присаживайтесь передохнуть во время работы;

б) второго шанса оставить хорошее впечатление не будет. Главное, чтобы Вы выглядели опрятно и вели себя непринуждённо;

в) всегда носите чистую униформу, соблюдайте личную гигиену, не ешьте и не пейте на виду у гостей.

Если гость чем-то не доволен и назревает конфликт, официант должен:

а) защитить честь «мундира» и объяснить гостю, что это не его вина и не вина ресторана;

б) молча выслушать гостя, потупив взор (повинную голову меч не отсечёт);

в) дать ему выговориться, так сказать «выпустить пар». После этого извиниться от своего имени, или от имени кухни. Затем поблагодарить за замечание и сообщить, как вы собираетесь исправить ошибку.

Когда гость, расплачиваясь, положил деньги на стол и не сказал, нужна ли ему сдача:

а) Вы оставите её себе;

б) уточните у него, нужна ли ему сдача;

в) немедленно принесете ему сдачу.

Для официанта на работе превыше всего:

а) прибыль заведения;

б) комфорт гостей;

в) чаевые.

Если Вы заняты, нужно ли показать это своим поведением, чтобы гости поняли, почему им приходится ждать?

а) да;



б) нет;

в) только если Вы очень заняты.

Когда заканчивается обслуживание гостей?

а) когда гости оплатили счёт;

б) когда дверь заведения за ними закрылась

в) с момента подачи гостям счёта.

Встреча гостей должна осуществляться:

а) официантом;

б) администратором;

в) любым сотрудником, который находится ближе к гостям.

Фраза, которую нужно употреблять при первом контакте с гостем:

а) Здравствуйте! Проходите!

б) Добрый день (утро, вечер)! Вы будете один (а)?

в) Добрый день (утро, вечер)! Проходите, пожалуйста! Куда желаете присесть?

г) Добрый день (утро, вечер)! Минутку, сейчас позову администратора!

После того как гости сели, к столику следует подходить в течение...

а) 1 минуты; б) 30 секунд; в) 2-3 минут.

Нужно ли поинтересоваться у гостя количеством гостей в его компании?

а) да;

б) не обязательно;

в) да, только если гость пришёл не один.

Если Вы заняты, нужно ли показать это своим поведением, чтобы гости поняли, почему им приходится ждать?

а) да; б) нет; в) только если Вы очень заняты.

Когда нужно предлагать гостю блюда и напитки?



- а) когда гость об этом просит;
- б) сразу, как только подошли, чтобы принять заказ;
- в) когда администратор просит Вас об этом;
- г) во время всего обслуживания гостя не следует оставлять без внимания, предлагая подходящие блюда и напитки;

Если гости рассчитались, но ещё сидят за столиком, действия официанта:

- а) подойти к столику и предложить гостям проводить их до двери;
- б) подойти к столику и предложить какой-нибудь десерт или напиток;
- в) не подходить к столику, ждать пока гости уйдут.

Раздел 6. Трудовой коллектив ресторана и его структура.

Контроль №4

Вид контрольного задания: Презентация результатов групповых проектов по одной из тем:

3. Полносервисные рестораны, их характеристика
4. Специализированные рестораны, их виды
5. Концепция и профиль ресторанного сервиса
6. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана
7. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса
8. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение
9. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню
10. Меню как основа, определяющая деятельность ресторана
11. Организационная структура ресторана. Методы подбора персонала
12. Направления кадровой политики ресторана
13. Подготовка ресторана к приему гостей. Встреча гостей

. Раздел 7. Организация барного дела

КТ-1 – тестирование



1. Вместимость кофейной пары?

- а) 50-100мл**
- б) 200-250 мл
- в) 100-150мл
- г) 250-300мл
- д) 500мл

2. Для получения лимонного сока используют экстрактор?

- а) поршневый
- б) шнековый
- в) прессовый
- г) цитрусовый**
- д) фруктовый

3. Бокал для подачи шампанского?

- а) шампанское блюдце**
- б) флюте**
- в) тулип**
- г) классический

4. По температуре подачи напитки делят?

- а) холодные и теплые
- б) охлажденные и теплые
- в) холодные и горячие**
- г) горячие и теплые

5. Микс-дринг употребляют?

- а) перед едой
- б) перед сном
- в) после трапезы
- г) в любое время**

6. Расшифруйте ССК?

- а) слягчающий-сладкий коктейль
- б) смягчающий-сглаживающий компонент**
- в) сироп с кофе
- г) нет верного ответа

7. Что используют для длинных смешанных напитков, в качестве разбавителей?

- а) основной компонент
- б) наполнители**
- в) пряности
- г) сахарная пудра

9. Перевод с англ. слова бар означает?

- а) шкаф с напитками
- б) барьер**



- в) сервант с алкогольными напитками
- г) место для размещения табачных изделий

10. Графин используют для подачи?

- а) шампанского
- б) крепко-алкогольных напитков**
- в) джема
- г) сока
- д) мороженого

11. Рюмка «Ингальятор», «Балон» используется для подачи?

- а) белого вина красного
- б) десертного вина
- в) красного вина
- г) коньяка**
- д) шампанского

12. Работник за барной стойкой?

- а) официант
- б) бармен**
- в) метродотель
- г) сомелье
- д) заведующий производством

13. Сито для шейкера?

- а) джиггер
- б) стрейнер**
- в) каннель
- г) шейкер
- д) гейзер

14. Стопка для подачи крепкоалкогольных напитков емкостью от 40-100 см³?

- а) коктейльная
- б) пони
- в) шот**
- г) хот-шот

15. Для подачи соков, безалкогольных напитков используют?

- а) хайбол**
- б) зомби
- в) тумблер
- г) рокс

16. Фильтр для отделения напитка от льда?

- а) слайсер
- б) сифон
- в) стрейнер**



г) джазва

17. Шейкер используют?

- а) для отделения сливок
- б) для смешивания напитков**
- в) для взбивания кремов
- г) для дробления льда

18. Блендер позволяет приготовить?

- а) коктейль**
- б) чанахи
- в) кокот
- г) паштет
- д) фреш

19. Охлажденная смесь различных напитков, в состав которых водит от двух до пяти компонентов?

- а) коктейль**
- б) компот
- в) экстракт
- г) мультивитаминный сок
- д) эссенция

20. Техника приготовления коктейлей, при которой ингредиенты взбивают в шейкере?

- А) билд
- б) стир
- в) шейк**
- г) мидл
- д) леер

21. Что такое аперитив?

- А) Напиток, подаваемый после трапезы
- б) завтрак
- в) шведский стол
- г) напиток, подаваемый перед трапезой**
- д) банкет

КТ-2 Список тем для подготовки докладов и презентаций (5 баллов)

1. Чистая концепция. Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания в барах.
2. Многообразие рецептов и способы приготовления смешанных безалкогольных напитков.
3. Китайская чайная культура и чайная церемония
4. Новая специальность – «бариста».



5. Рисунки на молочной пене.
6. Техника налива основных напитков.
7. Многообразие рецептур и способы приготовления тонизирующих и прохладительных напитков.
8. Многообразие рецептур способы приготовления и подачи коктейлей-аперитивов.
9. Техника приготовления коктейлей.
10. Послеобеденные коктейли.
11. Сливочные коктейли.
12. Свободный налив напитков (история, особенности, приемы).
13. Кислые коктейли.
14. Моктейли.
15. Гарнирование коктейлей.
16. Порционный налив напитков.
17. Приготовление коктейлей – дигестивов.
18. Особенности приготовления экзотических и эксклюзивных коктейлей.
19. Приготовление смешанных горячих напитков.
20. Приготовление смешанных безалкогольных и прохладительных напитков.

Лабораторная работа по приготовление безалкогольных напитков и коктейлей. Студент выбирает себе напиток/коктейль, который должен будет приготовить, оформить и подать – **5 баллов**.

КТ-3 Список тем для подготовки докладов и презентаций (10 баллов)

1. Понятие дегустации, порядок проведения дегустации, виды дегустаций.
2. Правила дегустации ликероводочных изделий.
3. Сходство и различие в маркировке отечественных и импортных вин.
4. Ассортимент и отличительные особенности технологии производства бальзамов, наливок и настоек.
5. Особенности технологии производства импортных крепких алкогольных напитков (ром, виски, джин и др.).
6. Характеристика натуральных красных сухих вин Франции.
7. Особенности технологии производства и характеристика натуральных белых вин Германии.
8. Отличительные особенности технологии производства коньяка и бренди.
9. Ассортимент и формирование российского рынка пива.
10. Классификация пива за рубежом.
11. Национальные водки.
12. Ром, виски, джин.
13. Общие и частные ошибки в винной карте.
14. Сочетание вин с блюдами: (Вкус, кислотность, текстура). Сочетание при контрасте, при аналогии.
15. Шампанское, игристые вина.
16. Пиво бутылочное, бочковое. Как определить качество пива.
17. Французские, итальянские вина. Столовые, десертные, крепленные.



18. Основные категории коньяков.
19. Фирменные и непатентованные ликеры.
20. Абсент. История виски.
21. Фламбированный пунш.

КТ-4 Разработка и защита группового проекта.

Студенты должны представить проект, выполнив кейс по нескольким темам на выбор.

Тема 1 – Детский-молочный бар

Тема 2 – Бар с элитными алкогольными напитками

Тема 3 – Фреш-бар

Тема 4 – Винный бар

Тема 5 – Коктейль-бар

Промежуточная аттестация проводится в форме устного ответа на вопросы билетов и кейса

Билет №1

История возникновения бара, коктейля

Приготовление смешанных безалкогольных и прохладительных напитков

Билет №2

Классификация и характеристика баров

Приготовление смешанных горячих напитков

Билет №3

Обслуживающий персонал бара: функции, требования к квалификации

Приготовление коротких смешанных напитков

Билет №4

Оборудование бара: виды, назначение, рациональное размещение.

Коньяк: история возникновения, регламентация, производство, мировые марки

Билет №5

Меню бара, карта вин и коктейлей..

Ром: история возникновения, производство, основные марки

Билет №6

Информационное обеспечение деятельности бара.

Виски: история создания, производство, употребление, основные мировые марки

Билет №7

Классификация и методы приготовления смешанных напитков.

Джин и можжевеловый напиток: история создания, производство, основные мировые марки

Билет №8

Приготовление длинных смешанных напитков

Водка: история создания, особенности производства, разновидности



Билет №9

Арманьяк: история появления, особенности производства.

Тропические коктейли: ассортимент, посуда для приготовления и подачи, оформление.

Билет №10

Особенности приготовления экзотических и эксклюзивных коктейлей

Бренди: история возникновения, особенности производства и употребления

Билет №11

Приготовление коктейлей – дигестивов.

Текила и мескаль: история возникновения, особенности производства и употребления

Билет №12

Национальные крепкие алкогольные напитки

Приготовление коктейлей - аперитивов

Билет №13

Виноградные вина: история создания, особенности производства и употребления

Понятие дегустации, порядок проведения дегустации, виды дегустаций.

Билет №14

Характеристика некоторых видов виноградных вин: столовые вина, специальные вина

Основные компоненты коктейля, их классификация в зависимости от содержания алкоголя

Билет №15

Методы приготовления смешанных напитков и коктейлей

Особенности хранения и подачи виноградных вин: декантация и аэрация, правил откупорки и подачи вина, ампелография.

Раздел 8. Управление персоналом в ресторанном бизнесе.

Контрольное задание: выполнение ситуационной задачи.

Контрольная точка №1: составить тренинг для сотрудников кафе (официантов).

Студенты в малых группах (3-4 человека) должны составить пример проведения тренинга для сотрудников предприятия питания - официантов.

Пример тренинга: ведущий тренинга играет роль «сложных гостей», предварительно озвучивая его краткую характеристику. Участники должны по очереди принять заказ/обслужить Гостя, при этом правильно подобрав ответ на вопросы/заказы/просьбы Гостя.

Виды сложных гостей и их краткие характеристики (с примерами ответов на вопросы/запросы гостя):

1. **Демонстративно-значительный гость.** Он считает себя настолько значительным, что даже не догадывается, о том, что производит обратное впечатление, а времена малиновых пиджаков закончились. Он продолжает играть бригадира, как будто и этот ресторан, и этот район – все вскоре будет у его ног.



-Пацан, подойди ко мне! Давай-ка, чтобы все было быстро и хорошо, а повару передай, если что – сам пойдёт на люля-кебаб!

(Варианты ответов)

- Каким временем вы располагаете?
- Напитки будут через минуту.
- Будете шуметь – вызовем полицию.

2. Гость «свой в доску». Этаким добрый малый, веселый, шabutной, со всеми на «ты», не зависимо от того, уместно это или нет. Его общительность утомительна, панибратство для него – способ существовать с выгодой.

-Привет, брат! Ты как, нормально? А я с друзьями сегодня, сделай столик, чтоб красиво было!

(Варианты ответов)

- Вы бы заранее столик зарезервировали
- Ты только как в прошлый раз, про чаевые не забудь
- Сколько персон? Сейчас я подам меню и винную карту.

3. Жадный гость. Он заранее воспринимает поход в ресторан как необходимость тратить свои деньги, и от этого у него портиться настроение, но он все же идёт туда. Такой гость не сомневается, что его сейчас будут пытаться раскрутить на возможно больший чек. Обязательно навяжут вино, которое в магазине можно купить в три раза дешевле. Он не позволит запудрить себе мозги экзотикой и каким-то сервисом. О чаевых можешь даже не беспокоиться, но обслужить и его ты должен по всем правилам.

-Эта костлявая рыбешка сколько стоит? Стейк говяжий, небось, жилистый? Это что, цена за чашку чая?

(Варианты ответов)

- Это сибас, он подается без костей.
- Вы же понимаете, здесь ресторан, а значит, и наценка
- Зато наш шеф-повар вам гарантирует отменный вкус блюда.

4. Язвительный гость. У него такой колкий характер, он не имеет ничего против ресторана или вас, официанта, который его обслуживает. Он даже не думает никого задеть или обидеть своим замечанием, ему просто очень хочется состричь.

-Ничего заведение, придраться не к чему, только ведь все равно придется. А, вот! Скатерти у вас какие-то жеванные, могли бы и получше быть.

(Варианты ответов)

- Если вы настаиваете, мы можем заменить, но это увеличит время заказа.
- Неужели? И кто же, по-вашему, их жевал?
- Мы старались

Раздел 8.

Контрольное задание: презентация результатов индивидуальных заданий (доклад с презентацией)



Контрольная точка № 2: подготовка и презентация доклада на заданные темы:

1. Принципы и методы управления персоналом.
2. Модели и виды стратегии управления персоналом
3. Типы стратегий управления персоналом
4. Теория управления как наука
5. Современные модели управления
6. Технологии управления
7. Пирамида управления персоналом в организации
8. Кадровый цикл
9. Особенности управления персоналом в ресторанном бизнесе
10. Теории мотивации персонала и его психологические особенности
11. Процессуальные особенности мотивации сотрудников
12. Подходы мотивации молодых сотрудников
13. Особенности системы мотивации труда
14. Мотивация персонала с учётом уровня самореализации пирамиды потребностей А. Маслоу
15. Методы стимулирования работоспособности сотрудников

Раздел 9. Автоматизированные системы управления в ресторанах.

Контрольное задание: решение кейса.

Контрольная точка № 3: составить правильную последовательность выполнения действий при работе в системе iiko.

Каждому студенту (индивидуально) даётся «задача/ситуация» в работе системы iiko. Студент должен как можно подробнее расписать все свои действия для выполнения этой задачи.

Примеры задач:

1. Внос заказа в систему после его принятия:

- 2 кофе: стандартный Капучино (миндальное молоко, с корицей, сироп), большой Мокко (молоко обезжиренное);
- горячее: картофельный гратен с индейкой, котлеты из курицы (на выбор гарнир: салат из свёклы, томатов и зелени);
- десерт: торт «Медовик», пирожное «Малиновый шрек» (после горячих блюд).



Screenshot of the iiko POS system interface showing a menu and order summary.

Order Summary:

Скидка:	0003 Бизнес-ланч, 0002 Вечер, Основн...	Подытог:	1 130,00 р.
Наценка:	Прейскурант для блюда	Предоплата:	0,00 р.
		Итого:	1 130,00 р.

Menu Categories:

- Напитки
- Роллы
- Выпечка
- Салаты
- Пицца
- Супы
- Бургеры
- Суши
- Десерты
- Сэндвичи
- Картофель печеный
- Алкоголь
- Пироги

Items in Order:

- Салат летний 100,00 р.
- Гаспачо 120,00 р.
- Грибной суп 80,00 р.
- Салат фруктовый 120,00 р.
- Пицца вегетарианская 210,00 р.
- Эспрессо 60,00 р.
- Чай зеленый 110,00 р.
- Тирамису 150,00 р.
- Панакота 110,00 р.
- Блинчики 50,00 р.
- С клубничным джемом 20,00 р.

Navigation: + ГОСТЬ, MIX, 15:24 В зале, 120, 11, Петров К.С., 1, Гость 1, НАЗАД, КАССА, ПРЕДОПЛАТА.

2. Перенос стола на другого официанта.
3. Удаление или перенос неверно внесённых в систему позиций из меню.
4. Работа с картами лояльности в системе iiko.

iiko v. 6.1.1115.0 13.07.18 10:42 Петров К.С.

ГОСТЬ

Дата создания гостя: 06.02.2015 12:12:53
Дата последнего заказа: 28.06.2016 11:59:18

Имя Отчество	Елена	Email	pirogova@mail.com
Фамилия	Пирогова	Дата рождения	15.07.1990
Телефон	+72835875412	Пол	Женский
Карта	3456789012	Прочее	

Получает рассылку
 Согласен на обработку персональных данных

Скидка/надбавка: Не задана	Ценовая категория: Не задана	Не в черном списке
-------------------------------	---------------------------------	--------------------

OK **Отмена** **Отмена**

язык

НАЗАДЗАКАЗЫiikoOfficeДОПОЛНЕНИЯАВАРИЙНЫЕ ОПЕРАЦИИСТАТУСTEAMVIEWERВЫЙТИ В WINDOWS🔌

5. Расчёт гостя банковской картой или наличными.



04.04 17:31 250 Петрова М. А.
В зале 3 2

1	Fanta 0,33	1,00 р.
1	Sprite 0,33	3,00 р.
1	Латте	7,00 р.
1	Бургер Барон Дюпон	10,00 р.
1	-говяжья котлета	40,00 р.
1	Соус сырный	2,00 р.
1	Американо 400 мл	40,00 р.
1	- молоко холодное	10,00 р.
1	- макадамия сироп	10,00 р.

скидка: 0,00% подытог: 123,00 р. предоплата: 0,00 р.
нас: 0,00 р. **123,00 р.**

ВНЕСИТЕ: **123,00 р.**

Наличные 0,00 р.
 Оплата наличными

ВНЕСЕНО: **0,00 р.**

0,00 р.

1 2 3 +1 +5
4 5 6 +10 +50
7 8 9 +100 +500
/ 0 X +1000 +5000

НАЗАД ЗАКАЗ РЕКВИЗИТЫ ПРЕДОПЛАТА С ТОВАРНЫМ ЧЕКОМ ТОЧНАЯ СУММА ОПЛАТИТЬ

б. Отмена предчеков с помощью карты менеджера смены, и т.д.

Раздел 9.

Контрольное задание: выполнение группового проекта.

Контрольная точка № 4: составление чек-листа по контролю выполнения сотрудниками стандартов обслуживания.

Студенты должны составить свой чек-лист контроля выполнения стандартов обслуживания по данному примеру.

Пример формы чек-листа проверки:

Стандарты внешнего вида официанта	Выполнение (1-10 баллов)
Форма чистая и отглаженная. Официант стирает форму перед каждой сменой. Посторонние запахи от формы недопустимы.	
Неброский макияж для девушек, мужчина чисто выбрит. Пользоваться парфюмом следует за час до работы. Серьги неброские до 1 см длиной или «гвоздики».	



Маникюр: ухоженные руки, ногти обработанные, длина ногтей умеренная, не более 4 мм, лак прозрачный или светлых тонов. Нарощенные ногти не допускаются.	
Аккуратная прическа, вызывающий цвет волос недопустим. Длинные волосы убраны в хвост или в косу.	
Обувь должна быть черного цвета, начищенной, удобной, сменой. Каблук не более 5 см, пятка и носок должны быть закрыты.	
У каждого официанта есть бейдж. Официант заботится о наличии инструментов для работы: две ручки (рабочая и запасная), блокнот, две зажигалки (рабочая и запасная).	
Телефон поставлен на беззвучный режим, в зале им пользоваться запрещено.	
Стандарты сервировки, подачи блюд	
Официант приносит блюда, заказанные Гостем, в той последовательности, которая нужна ему. Если Гость не высказал особых пожеланий, то блюда подаются в следующей очередности: аперитивы, закуски, салаты, супы, основные блюда, десерты, напитки.	
Представляет каждое блюдо. Например, «Пожалуйста, салат «Цезарь», после каждого блюда желает приятного аппетита. Помнит про последовательность обслуживания (сначала дети, затем женщины по возрасту и мужчины по возрасту). Поднос на стол ставить нельзя! Если заказ большой и поднос тяжёлый, то его ставим на соседний стол, и с него подаём заказ.	
Официант обслуживает всехGuestов одновременно. Недопустимо, чтобы заказ одного гостя уже был на подан, а другой Гость сидел за пустым столом (если только Гости не просили по мере готовности). Еду следует приносить одновременно. Либо спросить Гостя как им удобней подавать еду одновременно или по мере готовности.	
Если приготовление блюда занимает больше времени, официанту следует сообщить об этом администратору и при необходимости предупредить Гостя.	
Стандарты обслуживания (общение с гостями и продажи)	
Официант обязан соблюдать очередность шагов: приветствие, сбор информации, предложение, подача блюд и напитков, чек бек, расчёт, прощание.	
Официант приветствует ВСЕХ гостей, которые заходят в зал! Если Гость заходит в тот момент, когда официант занят другим Гостем, то можно поприветствовать входящего кивком головы.	
Приветствие: «Доброе утро» — до 11 часов; «Добрый день» — до 16 часов; «Добрый вечер» — после 16 часов; «Здравствуйтесь» — всегда.	



<p>В течение 3-х минут официант подает меню, меню подается в открытом виде, дальнейшей рукой от Гостя. Обслуживание начинается в следующем порядке: сначала дети (если они сами выбирают), потом женщины, от старшей к младшей, затем мужчины, от старшего к младшему.</p>	
<p>Общаясь с Гостем, официант демонстрирует свою профессиональную вежливость, улыбаясь Гостю. Улыбка — это всегда признак профессионализма. Общаясь с Гостем, официант использует открытые жесты и поддерживает визуальный контакт. Приносит вазу, если Гости с цветами. Вазу официант предлагает сам, не дожидаясь просьбы Гостей.</p>	
<p>Если пришла большая компания, то помогает их рассадить: сдвигает столы, приносит и расставляет стулья. Предлагает детский стул, если есть маленькие дети. Официант обязан предлагать новинки и специальные предложения, которые действуют на данный момент в ресторане до основного заказа при подаче меню.</p>	
<p>Если Гости не готовы сделать заказ, то предлагает свою помощь в выборе блюд. Если Гости отказываются делать заказ сразу, то предлагает им напитки и оставляет их не более чем на десять минут. Официант обязательно повторяет заказ, уточняет очередность подачи и количество порций. Это позволит избежать ошибок при выполнении заказа.</p>	
<p>Для эффективной продажи официант использует приемы аргументации. Аргументами выступают: легенда, история происхождения блюда, личное мнение, мнение «звезды», мнение большинства. Вкусная характеристика + Выгода + Аргумент. Все аргументы по блюдам и напиткам официант говорит на языке пользы: «Это блюдо готовится быстро, поэтому Вам не нужно будет долго ждать».</p>	
<p>Официант предлагает Гостю дополнительную продажу: если что-то закончилось, то немедленно предложите повторить (хлеб, закуски, напитки). Для повторения напитков существует правило «2х пальцев»: если напиток остался от дна на два сложенных пальца, то гостю нужно предложить повторить: «Вам повторить сок?».</p>	
<p>Если учесть, что каждое блюдо — это этап заказа, то официант интересуется мнением гостя о блюде в момент, когда убирает тарелку, после того, как гость его съел. Этот чек-бек демонстрирует внимание к Гостю и так же возможен по ситуации.</p>	
<p>Если Гость не желает больше заказывать, но и счет не просит, то вопрос «Что-нибудь еще?» необходимо задавать периодически, вплоть до того момента, пока Гость не попросит счет. Официант никогда не предлагает счёт сам.</p>	
<p>Официант приносит Гостю сдачу и чек в течение 5 минут. При этом следует говорить: «Пожалуйста, Ваш счёт» или «Пожалуйста, Ваш чек».</p>	
<p>Официант приглашает Гостя прийти ещё и прощается: «Всего доброго, приходите к нам еще!» или «Будем рады видеть Вас снова!». Для этого официанту желательно занять место рядом с выходом, чтобы Гость услышал его прощание.</p>	
<p>После ухода гостей стол в течение 3-х минут приводится в порядок в соответствии со</p>	



стандартами сервировки стола заведения.

Раздел 10. Управление сервисом и продажами

Контрольная точка №2 – презентация по теме.

1. Принципы и методы управления персоналом.
2. Модели и виды стратегии управления персоналом
3. Типы стратегий управления персоналом
4. Теория управления как наука
5. Современные модели управления
6. Технологии управления
7. Пирамида управления персоналом в организации
8. Кадровый цикл
9. Особенности управления персоналом в ресторанном бизнесе
10. Теории мотивации персонала и его психологические особенности
11. Процессуальные особенности мотивации сотрудников
12. Подходы мотивации молодых сотрудников
13. Особенности системы мотивации труда
14. Мотивация персонала с учётом уровня самореализации пирамиды потребностей А. Маслоу
15. Методы стимулирования работоспособности сотрудников

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Общие положения

Цель практических занятий: вооружить будущих бакалавров теоретическими и практическими навыками по организации услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса

Задачи практических занятий:

- закрепить теоретические знания;
- ознакомиться с нормативной документацией;
- приобретение студентами теоретических знаний и семинарских навыков оказания услуг питания в гостиницах и других средствах размещения;
- формирование у студентов системы знаний и представлений о современных технологических процессах на предприятиях общественного питания.

В результате проведения семинарских занятий студенты приобретают необходимые знания и умения в сфере ресторанного сервиса, а именно в вопросах организации службы питания для обеспечения профессиональной деятельности специалистов индустрии гостеприимства.

Виды практических занятий

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины «Технологии обслуживания в сфере ресторанной деятельности».

В зависимости от способа проведения выделяют следующие виды семинаров:



- **семинар-беседа** - наиболее распространенный вид. Он проводится в форме развернутой беседы по плану с кратким вступлением и заключением преподавателя, предполагает подготовку к занятиям всех студентов по всем вопросам плана семинара, позволяет вовлечь максимум студентов в активное обсуждение темы. Достигается это путем заслушивания развернутого выступления нескольких студентов по своим вопросам плана, дополнений других, рецензирование выступлений, постановки проблемных вопросов;

- **семинар-заслушивание** и обсуждение докладов и рефератов предполагает предварительное распределение вопросов между студентами и подготовку ими докладов и рефератов. В докладе выделяют три основные части: вступительную, в которой определяется тема и ее значимость; основную, в которой излагается содержание темы; заключительную, в которой обобщается тема, делаются выводы. Особое внимание обращается на убедительность и доказательность доклада. После выступления докладчика, доклад обсуждается и после ответов на вопросы докладчик выступает с заключительным словом;

- **семинар-диспут** предполагает коллективное обсуждение какой-либо проблемы с целью установления путей ее достоверного решения. Семинар-диспут осуществляется в форме диалога его участников. Он предполагает высокую умственную активность студентов, прививает умение вести полемику, обсуждать материалы, защищать взгляды и убеждения, лаконично и ясно излагать свои мысли;

- **смешанная форма семинара**, на котором сочетается обсуждение докладов со свободным выступлением студентов, а также с дискуссиями;

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Тематика практических занятий

Тематика практических занятий соответствует рабочей программе дисциплины.

Семестр 5 / 6 для заочной формы

Практическое занятие 1 – 4 неделя.

Вид практического занятия: Академический семинар

Темы занятий: «Общая характеристика процесса обслуживания. Характеристика торговых помещений. Столовые посуда, приборы, белье»

Содержание занятий:

1. Изучение особенностей процесса обслуживания, методы и формы обслуживания, их классификация в ресторанах различных классов и специализаций.
2. Изучение тенденций развития и совершенствования современных технологий обслуживания в сфере ресторанного бизнеса.
3. Участие в организации и проведении презентаций предприятий ресторанного типа.
4. Участие в работе подготовки торговой группы помещений ресторана к обслуживанию потребителей, освоение техники и приемов сервировки столов для различных направлений обслуживания.

Цель занятий: дать основы знаний в области оказания услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса.



Практические навыки: изучить специфику развития индустрии питания, основные понятия, цели и задачи обслуживания. Ориентироваться в особенностях организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций. Владеть методикой составления требований и определения функций в отношении обслуживающего персонала с учетом занимаемой ими позициями в производственно-торговой деятельности предприятия

Практическое занятие 5-10 неделя.

Вид практического занятия: Работа в малых группах, семинар-диспут

Темы занятий: «Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах. Обслуживание приемов и банкетов
Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов»

Содержание занятия:

1. Усвоение сути и основных этапов организации обслуживания,
2. Изучение принципов корпоративной культуры ресторана,
3. Приобретение умений и навыков по приему заказа и подготовительной работе по организации банкетов различных видов,
4. Приобретение умений и навыков по организации обслуживания групп и индивидуалов иностранных туристов в зале ресторана.

Цель занятия: углубление, систематизация, закрепление знаний по данной теме; проведение текущей аттестации.

Практические навыки: закрепить теоретические знания, изучить этапы организации обслуживания: подготовительный, основной, завершающий. Уметь осуществлять подготовку торговых помещений к обслуживанию, а также демонстрировать элементы обслуживания гостей в зале. Владеть методикой сервировки столов с учетом формы и вида обслуживания, элементами суггестивного сервиса, техникой подачи различных видов кулинарной продукции, предложением счета

Практические занятия 11 – 14 недели.

Вид практического занятия: Академический семинар, работа в малых группах, тестирование.

Темы занятий: «Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды меню. Оформление меню. Составление карты вин. Функции сомелье.

Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов). Основные подходы к планированию меню.

Организация обслуживания в столовых и буфетах. Обслуживание в ресторане. Особенности подачи закусок, блюд, напитков.

Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их».

Содержание занятий:

1. Приобретение умений и навыков по составлению и оформлению меню, карты вин для тематических мероприятий и специальных форм обслуживания.
2. Ознакомить студентов с видами услуг (основными и дополнительными) оказываемыми предприятиями питания;
3. Ознакомить с основными формами и методами обслуживания;



Цель занятия: углубление, систематизация, закрепление знаний по данной теме; проведение текущей аттестации.

Практические навыки: умение правильно составлять меню; подготовка к планированию и организации деятельности коллектива, руководству проектами; участию в организации и осуществлении технологического процесса производства продукции питания, обслуживания потребителей; применение знаний для анализа результатов деятельности функциональных подразделений предприятия питания, уровня обслуживания потребителей.

Практические занятия 15 – 18 недели.

Вид практических занятий: выездное занятие, академический семинар, отчетный семинар.

Тема занятия: «Обслуживание официантами и самообслуживание. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания.

Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Классификация их, краткая характеристика. Прием заказа, подготовка к проведению массового мероприятия, обслуживание.

Особенности обслуживания отдельных видов банкетов. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.) Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.

Общественное питание типа «кейтеринг».

Содержание занятия:

1. Организация процесса обслуживания в ресторанах различных классов и концепций осуществления ресторанного бизнеса с учетом своей специализации.
2. 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

Цель занятия: способствовать формированию знаний о формах и методах обслуживания.

Практические навыки: Знать этапы организации обслуживания: подготовительный, основной, завершающий. Уметь осуществлять подготовку торговых помещений к обслуживанию, а также демонстрировать элементы обслуживания гостей в зале. Владеть методикой сервировки столов с учетом формы и вида обслуживания, элементами суггестивного сервиса, техникой подачи различных видов кулинарной продукции, предложением счета.

Семестр 6 / 7

Практические занятия 1 – 4 недели.

Вид практического занятия: Семинар-диспут, Академический семинар, Тестирование

Тема занятия: «Основные нормативные документы, регулирующие отношения между потребителями и предприятиями общественного питания

Права потребителя. Порядок оказания услуг. Корпоративная культура в сфере общественного питания.



Показатели и оценки культуры обслуживания предприятий общественного питания. Определение уровня качества обслуживания.»

Содержание занятия:

1. Изучение основных нормативных документов, регулирующие отношения между потребителями и предприятиями общественного питания.
2. Права потребителя. Порядок оказания услуг.
3. Определение уровня качества обслуживания.

Практические навыки: иметь представление о правах потребителей и правах предприятий питания; о корпоративной культуре предприятий общественного питания; знать основные нормативные документы, регулирующие отношения между потребителями и предприятием общественного питания;

Практические занятия 5 – 7 недели.

Вид практического занятия: Семинар-диспут, академический семинар, презентация результатов индивидуальных заданий.

Тема занятия: «Формы обслуживания и их характеристика. Современные виды услуг. Понятие «метод обслуживания». Основные методы обслуживания и их характеристика. Методы обслуживания по способу и форме расчета. Основные элементы обслуживания. Методы подачи блюд или виды сервиса в России и за рубежом (французский метод, английский метод, европейский метод, русский метод и gueridon)»

Содержание занятия: Характеристика элементов обслуживания и их последовательность. Правила резервирования столика. Встреча посетителей. Подача меню и карты вин. Правила приема заказа. Передача заказа на производство. Подготовка к обслуживанию. Основные методы подачи блюд в России и их характеристика (французский метод, английский метод, европейский метод, русский метод и gueridon). Зарубежные виды сервиса, их характеристика.

Практические навыки: иметь представление об основных элементах обслуживания, их последовательности;

знать правила основных элементов обслуживания;

уметь применять на практике правила основных элементов обслуживания посетителей ресторанов (встречать посетителей в торговом зале, сопровождать до столика, предлагать меню и карту вин, принимать заказ, производить расчет с посетителями). иметь представление о основных методах подачи блюд в России и за рубежом;

знать особенности методов подачи блюд в России и за рубежом;

уметь применять на практике правила основных методов подачи блюд при обслуживании посетителей ресторанов.

Практические занятия 8 – 12 недели

Вид практического занятия: Семинар-диспут, Академический семинар, Тестирование.

Тема занятия: «Правила подачи холодных блюд и закусок. Правила подачи горячих закусок. Правила подачи вторых горячих блюд Правила подачи супов. Правила подачи сладких блюд. Правила подачи горячих напитков.»

Содержание занятия: Посуда для подачи холодных блюд и закусок. Методы подачи холодных блюд и закусок. Правила подачи однокомпонентных и многокомпонентных блюд, закусок. Правила подачи холодных блюд, закусок в салатниках (повседневное и банкетное обслуживание). Правила подачи холодных блюд, закусок в креманках. Посуда для подачи



горячих закусок. Методы подачи горячих закусок. Правила подачи горячих закусок в кокотницах. Правила подачи горячих закусок в кокильницах. Правила подачи горячих закусок в порционных сковородках, в кроншах. Посуда для подачи супов. Методы подачи супов. Правила подачи прозрачных супов и супов – пюре (индивидуальная подача и на группу гостей). Правила подачи заправочных супов (индивидуальная подача и на группу гостей). Правила подачи национальных супов. Правила подачи холодных супов. Правила подачи сладких супов. Посуда и приборы для подачи вторых горячих блюд. Методы подачи вторых горячих блюд. Особенности подачи соусов ко вторым горячим блюдам. Посуда для подачи сладких блюд. Методы подачи сладких блюд. Правила подачи холодных сладких блюд (индивидуальная подача и на группу гостей). Правила подачи горячих сладких блюд (индивидуальная подача и на группу гостей). Посуда для подачи горячих напитков. Правила подачи кофе американо, эспрессо, кофе по-венски, кофе по-варшавски, кофе по-турецки, кофе гляссе, кофе латте. Правила подачи чая (индивидуальная подача и на группу гостей). Правила подачи какао и горячего шоколада.

Практические навыки: иметь представление: о правилах подачи холодных блюд и закусок; знать: особенности подачи холодных блюд и закусок, правила подачи однокомпонентных и многокомпонентных блюд; перечень посуды используемой для подачи холодных блюд и закусок; уметь: применять на практике правила подачи холодных блюд и закусок при обслуживании посетителей ресторанов. иметь представление: о правилах подачи горячих закусок; знать: особенности подачи горячих закусок, перечень посуды используемой для подачи горячих закусок; правила подготовки посуды для подачи горячих закусок; уметь: применять на практике правила подачи горячих закусок при обслуживании посетителей ресторанов. иметь представление: об особенностях подачи супов; знать: правила подачи супов (индивидуальная подача и на группу гостей); возможные методы подачи супов. уметь: применять на практике правила подачи супов при обслуживании посетителей ресторанов. иметь представление: об особенностях подачи вторых горячих блюд; знать: правила подачи вторых горячих блюд (индивидуальная подача и на группу гостей); уметь: применять на практике правила подачи вторых горячих блюд при обслуживании посетителей ресторанов. иметь представление: об особенностях подачи сладких блюд; знать: правила подачи сладких блюд (индивидуальная подача и на группу гостей); уметь: применять на практике правила подачи сладких блюд при обслуживании посетителей ресторанов. иметь представление: об особенностях подачи горячих напитков; знать: правила подачи горячих напитков (индивидуальная подача и на группу гостей); уметь: применять на практике правила подачи горячих напитков.

Практические занятия 13 - 18 недели

Вид практического занятия: Академический семинар, семинар-диспут, Защита групповых проектов.

Тема занятия: «Организационная структура ресторана. Организация подбора персонала. Группа «Офис или администрация». Группа «Сервис». Группа «Кухня». «Техническая» группа.



Функциональные обязанности сотрудников ресторана. Планирование, организация, координацию и контроль деятельности службы (отдела) обслуживания, взаимодействие с другими службами предприятия питания.

Содержание понятия «корпоративная культура ресторана». Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.

Культура общения работника ресторана с гостями. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Управление конфликтами в ресторане. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана».

Содержание занятия: Профессиональная этика работника ресторана.

Содержание понятия «корпоративная культура ресторана». Функции, система ценностей и показатели корпоративной культуры ресторана. Культура общения работника ресторана с гостями. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Управление конфликтами в ресторане. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Профессиональная этика работника ресторана.

Кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения работника ресторана.

Практические навыки: изучение и закрепление материалов по теме, Знать операционную деятельность организации; использовать современные методы организации планирования операционной (производственной) деятельности.

7 / 8 семестр

Практическое занятие 1-7 неделя.

Вид практического занятия: Академический семинар, case-study, семинар-диспут, отчетный семинар-тестирование (Контрольная точка №1).

Темы занятий: Основы барного дела. Характеристика и классификация баров.

Оборудование, инвентарь и посуда в баре. Должностные обязанности и профессиональная этика бар-менеджера, бармена, бариста. Особенности обслуживания в баре. Подготовка бара и бармена к работе. Основы составления барной карты. Порядок изложения напитков в карте. Классификация и методы приготовления смешанных напитков и коктейлей. Характеристика основных алкогольных баз коктейлей. Коктейли аперитивы и коктейли диджестивы. Смягчающе-сглаживающие компоненты коктейлей. Алкогольные и безалкогольные напитки, используемые в качестве наполнителя. Сопутствующие компоненты.

Содержание занятия: Обсуждение вопросов касательно изучаемых тем.

Case-study Ситуационная задача №1. Расчет необходимого оборудования и объемов продукции для организации коктейль-банкета на определенное количество гостей.

Практические навыки: Получить основы знаний в области барного дела, научиться считать необходимое для мероприятий оборудование.

Задание для аттестации: Выполнение теста

Контрольная точка 1 - 7 неделя. Выполнение теста.

Практическое занятие 8-10 неделя.



Тема: Безалкогольные напитки. Классификация безалкогольных напитков и коктейлей. Безалкогольные горячие напитки, безалкогольные смешанные напитки, безалкогольные аперитивы, фizzes, флипы, эг-ноги, молочные напитки, напитки с мороженым. Украшение коктейлей. Закуски к напиткам.

Вид практического занятия: Академический семинар, семинар-заслушивание, лабораторная работа.

Содержание занятия: Доклад подготовленных тем, обсуждение вопросов, касательно этих тем, решение лабораторной работы, защита результатов (Контрольная точка №2).

Контрольная точка 2 – 10 нед. 7 семестра в виде презентации доклада по одной из тем раздела + лабораторная работа.

Практические навыки: Получить знания об основных видах безалкогольных напитков и коктейлях, получить навыки украшения и подачи напитков и коктейлей.

Задание для аттестации: Защита презентаций + защита результатов лабораторной работы

Практическое занятие 11-16

Тема: Алкогольные напитки. Виноградарство и виноделие. Культура потребления и дегустация вин и напитков. Виды алкогольных напитков, их классификация. Особенности производства алкогольных напитков. Коньяк, бренди, водка, джин, ром, бальзамы, битеры, ликеры, кремы. Пиво, виды, технология приготовления.

Вид практического занятия: Семинар-диспут, выездное занятие, семинар-заслушивание.

Содержание занятия: Доклад подготовленных тем, обсуждение вопросов, касательно этих тем, посещение бара для обучения принципам дегустации вин и напитков.

Контрольная точка 3 – 16 нед. 7 семестра в виде презентации доклада по одной из тем раздела.

Практические навыки: Получить знания об основных видах алкогольных напитков и коктейлях, способах их получения и культуре потребления, получить навыки дегустации вин и напитков.

Задание для аттестации: Защита презентаций.

Практическое занятие 17-18

Тема: Обсуждение проектного задания, его подготовка и сдача

Вид практического занятия: Семинар-диспут, групповой проект

Содержание занятия: Получение задания для группового проекта.

Контрольная точка 4 – 18 нед. 7 семестра в виде защиты группового проекта.

Практические навыки: Получить навыки работы в команде и применении полученных навыков и знаний за семестр на практике.

Задание для аттестации: Защита группового проекта.



Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: академический семинар, заслушивание и обсуждение докладов и презентаций

Темы и содержание занятия: Управление персоналом. Основные аспекты в теории управления персоналом. Персонал как объект управления.

Практические навыки: умение анализировать виды и персонала, способы его управления. Умение правильно использовать основные аспекты в теории управления персоналом на практике. Закрепление способности использовать современные технологии для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК УВ-2.1)

Практическое занятие 2.

Вид практического занятия: Case-study. Отчётный семинар.

Контрольная точка №1 – решение ситуационной задачи (тренинг)

Темы и содержание занятия: Основы планирования, организации и контроля деятельности подчинённых. Система управления персоналом.

Практические навыки: получить навыки эффективного планирования, организации и контроля деятельности подчинённых. Закрепление способности использовать современные технологии для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1)

Практическое занятие 3.

Вид практического занятия: Академический семинар.

Тема и содержание занятия: Принципы и методы управления персоналом. Модели и виды стратегии управления персоналом.

Практические навыки: получение навыков управления персоналом. Обучение применения моделей и видов стратегии управления. Закрепление способности использовать современные технологии для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Практическое занятие 4.

Вид практического занятия: Презентация результатов индивидуальных заданий

Контрольная точка №2 – подготовка и защита презентаций на заданные темы.

Тема и содержание занятия: Особенности управления персоналом в ресторанном бизнесе. Теории мотивации персонала и его психологические особенности.

Практические навыки: умение применять на практике особенности управления, анализировать психологические особенности персонала и его мотивацию. Закрепление способности использовать современные технологии для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Практическое занятие 5.



Вид практического занятия: Работа в малых группах.

Тема и содержание занятия: Цель и процессы АСУ в ресторанном бизнесе. Особенности автоматизации работы ресторана. Значение и возможности АСУ в ресторанном бизнесе. Основные задачи автоматизированных систем управления.

Практические навыки: умение использовать теоретические знания АСУ на практике. Использовать основные процессы АСУ. Закрепление способности использовать современные технологии для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Практическое занятие 6.

Вид практического занятия: Case-study. Презентация результатов индивидуальных заданий. Отчётный семинар.

Контрольная точка №3 – решение кейса. составление правильной последовательности выполнения действий при работе в системе iiko.

Тема и содержание занятия: Составные части систем управления. Основные управленческие коэффициенты контроля состояния ресторанной деятельности с использованием современных АСУ. Характеристика и технические возможности популярных АСУ (iiko, R-Keeper и др.)

Практические навыки: применение знаний об основных АСУ на практике (система iiko). Закрепление способности использовать современные технологии для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Практическое занятие 7.

Вид практического занятия: Работа в малых группах.

Тема и содержание занятия: Управление конфликтными ситуациями в коллективе. Управление продвижением ресторана. Технология продаж дополнительных услуг предприятия.

Цель занятия: научиться управлять конфликтами в коллективе. Получить навыки продвижения ресторана. Изучить технологию продаж доп. услуг предприятия.

Практические навыки: применение полученных навыков, управления конфликтными ситуациями в коллективе, на практике. Применять навыки продвижения и дополнительных продаж в ресторане. Закрепление способности использовать современные технологии для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Практическое занятие 8.

Вид практического занятия: Академический семинар.

Тема и содержание занятия: Требования к торговому персоналу, тренинги персонала, выбор стратегии продаж.

Цель занятия: выявить требования, предоставляемые к торговому персоналу. Изучить тренинги персонала и стратегии продаж

Практические навыки: применение полученных навыков, составление тренингов для персонала и подробное изучение стратегий продаж. Закрепление способности использовать современные технологии для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).



Практическое занятие 9.

Вид практического занятия: Отчётный семинар.

Контрольная точка №4 – защита групповых проектов.

Максимальное количество баллов – 15.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/999911>
6. Барное дело : учебник для бакалавров / Т. Р. Любецкая. - 3-е изд.- Москва : Дашков и К, 2020. - 180 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1231978>
7. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 179 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=371609>
8. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 496 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=372104>
9. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2019. - 248 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358289>

8.2. Дополнительная литература

5. Маркетинг в общественном питании: учебник / Е.С. Григорян, Г.Т. Пиканина, Е.А. Соколова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 352 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=374038>
6. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 528 с.: - (Бакалавриат). - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/925820>
7. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - Москва : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 560 с. - Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=202753>
8. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Е. Б. Мрыхина. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 417 с. — Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1211072>



Нормативные источники

1. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107325>
2. ГОСТ Р 53996-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-53995-2010>
3. ГОСТ 31985-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_165477/
4. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107327>
5. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.12.2020) "О защите прав потребителей". Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
6. Закон РФ «О техническом регулировании» № 184-ФЗ. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/
7. ГОСТ 31984-2012 Услуги предприятий общественного питания. Общие требования. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200103455>
8. ГОСТ Р 54609-2011 Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания.
9. Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. № 1515 “Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания” Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74587276/>

Периодические издания

Журналы:

- Гостиница и ресторан: бизнес и управление
- Сервис в России и за рубежом
- Современные проблемы сервиса и туризма
- Гостиничное дело
- Ресторанные ведомости
- Вы и Ваш ресторан
- Парад отелей.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.horeca.ru/>
2. Электронная библиотечная система znanium.com <http://znanium.com/>
3. Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
4. Университетская библиотека: <http://www.biblioclub.ru/>
5. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>



8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Профессиональные АСУ ресторанного бизнеса: R-keeper, ПКО, Micros и др.
Microsoft Windows
Microsoft Office

1. Профессиональная база данных: база данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики
http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/
2. Профессиональная база данных: база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/>
3. Профессиональная база данных: Реестр профессиональных стандартов Министерства труда и социальной политики Российской Федерации
<http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/>
4. Профессиональная база данных: Федеральный исследовательский центр питания, биотехнологий и безопасности пищи. <http://www.ion.ru/>
5. Профессиональная база данных: Российская ассоциация кулинаров <http://dreamchef.ru/>
6. Профессиональная база данных: Федерация рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>
7. Информационно-справочная система: Справочно-правовая система Консультант +
<http://www.consultant.ru>
8. Информационная справочная система: информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ
<http://www.garant.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную работу с преподавателем (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине выступают лекционные и лабораторные занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзамену, а также самостоятельной научной деятельности.

Практические занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории – кабинете организации производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, оснащённом оборудованием, приборами, посудой, стендами, мультимедийным техническим оборудованием и специализированным оборудованием.



Виды практических занятий: академический семинар, заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, семинар-диспут, работа в малых группах, Case-study, решение ситуационных задач, индивидуальные и групповые проекты.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Целью самостоятельной работы обучающихся является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Формы самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе и включает:

- работу с литературой и Интернет-ресурсами;
- работу с кейсами;
- выполнение домашнего задания;
- подготовку рефератов, презентаций
- подготовку к Case-study;
- решение расчетных задач;
- подготовку к отчетному семинару.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Технологии обслуживания в сфере ресторанной деятельности» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование Доска Банкетный зал не менее чем на 12 посадочных мест со столовыми принадлежностями Кабинет организации производства и обслуживания на предприятиях общественного питания



	<p>Интерактивная доска Smart Board 880i5 со встроенным проектором и системой управления Ноутбук Acer Aspire 5750G-2313G32Mikk Блендер барный Blendtec Xpress Ванна-стол цельнотянутая ВМ-32/557Л нерж. сталь Кофемашина Siemens TK76209 автоматическая Льдогенератор кубикового льда WESSAMAT SMART-LINE S 18 L Охлаждаемый стол Печь микроволновая Kuechenbach WL1000DI-C30C Соковыжималка универсальная Sammic LI-240 профессиональная Стаканомоечная машина UNIKA 35S PROEKT SYSTEM SPL Стеллаж СК 1000/600/1850 нерж.сталь 4 полки Стол банкетный полукруглый Стол банкетный прямоугольный Стойка барная Стол рабочий СП-123/1507 без борта, нерж.сталь Стол-вставка СП-123/400, нерж.сталь с полкой Стул «Эдинбург 1» Стул «Эдинбург 2», барный Холодильный шкаф Шкаф раздевалка ШРМ-С, метал., двухсекционный Барный инвентарь, столовая посуда и стекло, столовые приборы</p>
Самостоятельная работа обучающихся	<p>помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекторное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска</p>