

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

[Handwritten signature]

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.01.06 Технологии и организация обслуживания на предприятиях
общественного питания**

Направление подготовки: 43.03.01 *Сервис*

Направленность (профиль): *Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе*

Квалификация (степень): *бакалавр*

Форма обучения: *очная*

Институт: истории и культуры

Кафедра: кафедра туризма и гостиничного дела

| | очная форма | очно-заочная форма | заочная форма |
|------------------|-------------|-----------------------|---------------|
| Курс | II, III | | |
| Семестр/триместр | 4, 5 | | |

| | | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| Лекции | 54 | | |
| Лабораторные занятия | | | |
| Практические (семинарские) занятия | 72 | | |
| в т. ч. практическая подготовка | 4 | | |
| Форма(ы) промежуточной аттестации | Зачет с оценкой, экзамен – 0,8 | | |
| Контроль | 9 | | |
| Иные формы работы | 1 | | |
| Самостоятельная работа | 79,2 | | |

Всего часов: 216

Трудоемкость: 6 зачетных единиц

Разработчик(и) рабочей программы:

Кандидат филологических наук, доцент О.В. Скроботова

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: формирование у обучающихся комплекса основных знаний в области организации процесса предоставления услуг питания на предприятиях различных типов.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить правила предоставления услуг питания в РФ;
- изучить классификацию предприятий общественного питания;
- изучить организационно-производственные и управленческие структуры предприятий питания,
- изучить формы и методы организации услуг питания на предприятиях различных типов.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках вариативной части (части, формируемой участниками образовательных отношений) блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

| Код компетенции | Индикаторы достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|-----------------|--|--|
| УК-8 | Знать: – факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания; – алгоритмы действий при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; – правила техники безопасности на рабочем месте | Знает: правила техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда на предприятиях общественного питания |
| | Уметь: – идентифицировать опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности, создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности | Умеет: – идентифицировать опасные и вредные факторы в деятельности предприятий общественного питания; - применять правила техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда на предприятиях общественного питания |
| | Владеть: – действиями по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте и осуществлению спасательных и неотложных аварийно-восстановительных | Владеет: – действиями по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций на предприятиях общественного питания. |

| | | |
|-------|--|--|
| | мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций. | |
| ПКС-2 | Знать: формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания | Знает: - классификацию и характеристику предприятий общественного питания различных типов и классов; - требования, предъявляемые к организациям общественного питания; - содержание основных законодательных актов, нормативных документов, стандартов, применяемых для регулирования деятельности предприятий индустрии гостеприимства; - основные правила и нормы обслуживания в общественном питании; - основные понятия в области проектирования функциональных процессов предприятий питания |
| | Уметь: - осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания | Знает: - управлять процессом производства услуг общественного питания; - организовать процесс производства услуг общественного питания с использованием различных методов и форм обслуживания питанием |
| | Владеть: навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания | Владет: - навыками работы с нормативными документами, регламентирующими деятельность предприятий питания навыками разработки и заключения договоров с предприятиями питания; - навыками применения современных технологий для формирования услуги питания, соответствующей запросам потребителей |
| ПКС-3 | Знать: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий | Знает: - специфику обслуживания туристов на российских и зарубежных предприятиях питания; - основные методы и формы обслуживания питанием; - особенности питания иностранных туристов |
| | Уметь: разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований | Умеет: - создать комфортные условия процесса взаимодействия с потребителем услуг общественного питания; - организовать процесс оказания услуг питания в гостиничном предприятии для различных групп потребителей |

| | | |
|-------|---|---|
| | потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья | |
| | Владеть: навыками применения современных технологий оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности | Владеет: навыками реализации форм обслуживания на предприятиях общественного питания - навыками проведения мониторинга степени удовлетворенности потребителей качеством услуг общественного питания; - навыками применения полученных знаний в области организации общественного питания при проектировании туристского продукта для организованных и самостоятельных туристов, при заключении договоров на организацию питания туристов в предприятиях общественного питания при туристско-гостиничных комплексах и в общедоступной сети; - методами анализа, обработки и систематизации научно-технической информации, полученной из разных источников в практической деятельности на уровне синтеза. |
| ПКС-6 | Знать: требования системы классификации гостиниц и других средств размещения | Знает: - формы и методы обслуживания туристов, - особенности питания иностранных туристов; - основные правила и нормы обслуживания в общественном питании; - специальные формы организации питания; - предметы сервировки, виды и правила сервировки стола |
| | Уметь: - организовать работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения; - разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещений | Умеет: - организовать процесс производства услуг общественного питания с использованием различных методов и форм обслуживания питанием |
| | Владеть: навыками обеспечения контроля за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения | Владеет: - навыками работы с нормативными документами, регламентирующими деятельность предприятий питания; - навыками разработки и заключения договоров с предприятиями питания; - навыками применения современных технологий для формирования услуги питания, соответствующей запросам потребителей |

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

| № п/п | Наименование разделов и тем | Всего | Аудиторные занятия | | | Сам. раб. |
|-------|--|------------|--------------------|-----------|----------|-----------|
| | | | ЛК | ПЗ | ЛБ | |
| 1. | Тема 1. Ресторан. Классификация ресторанов. Концепция и профиль ресторана. | 16 | 4 | 6 | - | 6 |
| 2. | Тема 2. Формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане. | 22 | 6 | 8 | - | 8 |
| 3. | Тема 3. Трудовой коллектив ресторана и его структура. Подготовка и процесс обслуживания гостей. | 16 | 4 | 6 | - | 6 |
| 4. | Тема 4. Общая характеристика процесса обслуживания. Характеристика торговых помещений. Столовые посуда, приборы, белье. | 20 | 4 | 8 | - | 8 |
| 5. | Тема 5. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап. Обслуживание потребителей в ресторанах. | 26 | 6 | 10 | - | 10 |
| 6. | Тема 6. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов | 22 | 6 | 8 | - | 8 |
| 7. | Тема 7. Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана. | 22 | 6 | 8 | - | 8 |
| | <i>Форма отчетности – зачет с оценкой</i> | | | | - | |
| | <i>Итого за 4 семестр</i> | <i>144</i> | <i>36</i> | <i>54</i> | <i>-</i> | <i>54</i> |
| 1. | Тема 8. Маркетинговая политика ресторана. | 14 | 4 | 4 | - | 6 |
| 2. | Тема 9. Фирменный стиль и имиджевая политика ресторана. Атмосфера и дизайн ресторана. | 14 | 4 | 4 | - | 6 |
| 3. | Тема 10. Бизнес-план открытия ресторана. | 20 | 6 | 6 | - | 8 |
| 4. | Тема 11. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса. | 13,2 | 4 | 4 | - | 5,2 |
| | <i>Форма отчетности</i> | <i>0,8</i> | | | | |

| | | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|-----------|-----------|----------|-------------|
| | экзамен | | | | | |
| | Курсовой проект | 1 | | | | |
| | Контроль | 9 | | | | |
| | Итого за 5 семестр | 72 | 18 | 18 | - | 25,2 |
| | в т.ч. практическая подготовка | 4 | | | | |
| | ИТОГО: | 216 | 54 | 72 | - | 79,2 |

Очно-заочная форма обучения не реализуется
Заочная форма обучения не реализуется

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме теста.

Типовой вариант теста

Выбрать правильный ответ:

1. Существует пять типов 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.

2. Двухразовым питанием, включающим в себя завтрак и обед или завтрак и ужин по классификации услуг питания, является:

- А) полупансион;
- Б) полный пансион;
- В) «все включено»;
- Г) табльдот.

3. 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.

4. Меню «А ля карт» - это:

- А) меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой;
- Б) меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене;
- В) меню, в котором перечислены дежурные.

5. В России рестораны подразделяют на следующие категории:

- А) 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды;
- Б) «люкс»; «высший»; «первый»; «второй»;
- В) «люкс»; «высший»; «первый»;
- Г) 1-звезда; 2-звезды; 3-звезды; 4-звезды; 5-звезд.

6. Кейтеринг - это:

- А) рекламная акция ресторана;
- Б) форма выездного обслуживания в ресторане;
- В) тематическая направленность ресторана.

7. Дополните определение:

_____ - это особый тип предприятия, в котором организация производства широкого ассортимента кулинарной продукции сложного приготовления сочетается с организацией высокого уровня обслуживания посетителей в торговых залах.

8. Дополните определение:

Полное обслуживание, включающее размещение и трехразовое питание (FB) – это _____.

9. Установите соответствие:

| | |
|-----------------------------|---|
| 1) Обслуживание «А ля карт» | а) обслуживание по единому для всех клиентов меню, без права выбора блюд |
| 2) Обслуживание «Табльдот» | б) свободный выбор выставленных на общий стол блюд по принципу самообслуживания |
| 3) «Шведский стол» | в) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню. Обычно применяется при обслуживании индивидуальных туристов или небольших туристских групп |

10. В какой последовательности в меню располагаются закуски и блюда?

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета, зачета с оценкой, экзамена, КП использованием следующих оценочных материалов:

**Вопросы к экзамену
(5 семестр, очная форма обучения)**

1. Современное состояние и перспективы развития общественного питания. Экономические и социальные задачи сферы общественного питания в условиях рынка.
2. Организационно-правовые формы предприятий общественного питания, их характеристика.
3. Особенности производственно-торговой деятельности и классификация предприятий общественного питания
4. Характеристика ресторанов как типов предприятий общественного питания.
5. Характеристика столовых как типов предприятия общественного питания.
6. Характеристика кафе как типов предприятий общественного питания.
7. Характеристика закусочных как типов предприятий общественного питания.
8. Характеристика баров как типов предприятий общественного питания.
9. Организация работа складского хозяйства.
10. Организация тарного хозяйства.
11. Виды меню, применяемые в различных типах предприятий общественного питания. Порядок оформления меню.

12. Структура производства и условия рациональной её организации. Общие требования к организации рабочих мест. Значение и порядок проведения аттестации рабочих мест.
13. Цель и задачи проектирования предприятий общественного питания. Содержание проектно-сметной документации. Виды проектов.
14. Состав функциональных групп помещений, требования, предъявляемые к планировке помещений предприятий общественного питания.
15. Задачи совершенствования обслуживания в предприятиях общественного питания. Факторы, влияющие на культуру обслуживания. Новые методы и формы обслуживания.
16. Виды помещений для обслуживания посетителей, их характеристика. Порядок определения их площади.
17. Характеристика фарфоровой, фаянсовой и керамической посуды, ее назначение и ассортимент. Современные требования, предъявляемые к посуде.
18. Характеристика металлической посуды, ее назначение и ассортимент, современные требования, предъявляемые к ней.
19. Хрустальная и стеклянная посуда, ее емкость и назначение, современные требования, предъявляемые к ней.
20. Организация работы сервизной, моечной столовой посуды. Порядок получения и сдачи посуды, приборов. Составление актов на бой, лом, порчу посуды и приборов.
21. Подготовка торговых помещений и персонала к обслуживанию. Предварительная сервировка столов.
22. Основные элементы обслуживания посетителей в ресторане.
23. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок. Приведите примеры их подачи.
24. Последовательность и правила подачи первых блюд. Приведите примеры их подачи.
25. Последовательность и правила подачи вторых блюд. Приведите примеры их подачи.
26. Последовательность и правила подачи, горячих и холодных сладких блюд, фруктов, кондитерских изделий. Приведите примеры их подачи.
27. Правила и техника подачи горячих и холодных напитков, винно-водочных изделий. Приведите примеры их подачи.
28. Назначение и виды банкетов. Порядок приема, оформления и исполнения заказов на обслуживание торжеств в предприятиях общественного питания.
29. Обслуживание участников съездов, форумов, олимпиад, фестивалей, концертов. Обслуживание проживающих в гостиницах.
30. Особенности организации обслуживания в привокзальных ресторанах, на железнодорожном транспорте, аэровокзалах, на борту самолета, водном транспорте, автодорогах.
31. Обслуживание иностранных туристов.
32. Профессиональная культура работников предприятий общественного питания.

Вопросы к зачету с оценкой (4 семестр, очная форма обучения)

1. Основные понятия: общественное питание, услуги общественного питания. Значение общественного питания в удовлетворении потребностей населения.
2. Этапы развития, современное состояние, основные направления совершенствования организации общественного питания в условиях рыночной экономики.
3. Основные понятия и определения: предприятие общественного питания, тип, класс предприятия, качество, безопасность, экологичность услуг общественного питания.
4. Хозяйственные субъекты в сфере общественного питания, их основные организационно-правовые формы.
5. Особенности производственной и торговой деятельности предприятий общественного питания.
6. Классификация предприятий по различным признакам.
7. Основные типы и классы предприятий по ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
8. Предприятия быстрого обслуживания (ПВО): назначение, виды, специализация, эффективность работы, особенности деятельности предприятия, предоставляющего услуги по реализации продукции общественного питания.
9. Ресторан. Классификация ресторанов.
10. Особенности организации ресторанов "фаст-фуд".
11. Сетевые рестораны.

Примерные темы курсового проекта (5 семестр, очная форма обучения)

1. Организация работы кафе на 75 (50, 30 и 25) мест.
2. Организация работы кафе-молодежное на 50 (40) мест.
3. Организация работы детского кафе на 50 (40, 30 и 25) мест.
4. Организация работы кафе-мороженое на 75 (50, 40, 30 и 25) мест.
5. Организация работы кафе-кондитерское на 50 (40,30) мест.
6. Организация работы закусочной общего типа на 30 (25, 20) мест.
7. Организация работы специализированных закусочных (пиццерии, шашлычные, пельменные, пирожковые, сосисочные, блинные и др.) на 75 (60) мест.
8. Организация работы ресторана, специализирующегося на национальной кухне (русской, итальянской, немецкой и др.) на 40, 50, 75, 100, 150, 200 мест.
9. Организация работы рыбного ресторана на 40, 50, 75, 100, 150 мест.
10. Организация работы ресторана при гостинице 1 класса (высшего класса, класса Люкс) на 50, 75, 100, 150 мест.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451744> (дата обращения: 01.09.2021).

4.2. Дополнительная литература

1. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. — Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. — 332 с. : табл., граф., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420> (дата обращения: 01.09.2020). — Библиогр.: с. 325-330. — ISBN 978-5-7972-2411-2. — Текст : электронный.

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| № пп | Ссылка на информационный ресурс | Наименование разработки в электронной форме | Доступность |
|------|--|---|------------------|
| 1. | www.prorectoran.ru | библиотека материалов по ресторанному бизнесу | Свободный доступ |

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

| | | | |
|----|---|--|--|
| 1. | http://www.biblioclub.ru | Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн | Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет |
| 2. | www.garant.ru | Информационно-правовой портал | Свободный доступ |
| 3. | www.elibrary.ru | Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования | Свободный доступ |
| 4. | www.consultant.ru | Российская компьютерная справочно-правовая система | Свободный доступ |

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.