

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ ГОСТИНИЦЫ
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.03 Гостиничное дело

Код и наименование направления подготовки/специальности

Гостиничная деятельность

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная, очно-заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

Название дисциплины ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ ГОСТИНИЦЫ Рабочая программа дисциплины

Составитель(и):

к.пед н Т.Л.Тимохина

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 8 от 31.03.22

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
2. Структура дисциплины.....	6
3. Содержание дисциплины.....	7
4. Образовательные технологии	9
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	11
5.1 Система оценивания	11
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине.....	11
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	12
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	23
6.1 Список источников и литературы	23
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	Error!
Bookmark not defined.	
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	Error! Bookmark not defined.
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	26
9. Методические материалы.....	27
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	27
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
9.3 Иные материалы.....	Error! Bookmark not defined.
Приложение 1. Аннотация дисциплины	45

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Целью дисциплины является формирование у студентов базовых теоретических знаний и практических навыков в изучении организации деятельности службы питания гостиничного предприятия, ее роли в гостиничном предприятии, форм и прогрессивных методов обслуживания.

Задачами дисциплины являются:

- раскрыть основные понятия сферы деятельности службы питания в гостинице;
- ознакомить студентов с назначением и характеристиками отдельных подразделений службы питания;
- дать представление о физиологических принципах построения пищевых рационов;
- рассмотреть национальные особенности и традиции питания иностранных туристов;
- познакомить с санитарно – гигиеническими нормами и правилами, предъявляемыми к организациям питания;
- выделить перспективные направления совершенствования службы питания в современных условиях.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПКУ-2 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПКУ-2.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организационную структуру службы питания в зависимости от категории и класса гостиницы. • Назначение и краткую характеристику отдельных подразделений службы питания: (состав службы, функции сотрудников, подчиненность в отделах). • Технологию обслуживания в залах предприятий питания, обслуживания в номерах; обслуживания массовых мероприятий.

		<ul style="list-style-type: none">• Различные подходы к организации питания в гостинице: предприятия питания в составе гостиницы, аренда предприятий питания. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">• использовать технические средства, оборудование для повышения эффективности предлагаемых услуг питания.<ul style="list-style-type: none">• оценивать влияние различных факторов на ход и результаты процессов обслуживания по предоставлению услуг питания в средствах размещения;• принимать оптимальные решения в процессе выбора цели, стратегий и решения задач, возникающих в процессе обслуживания по предоставлению услуг питания в средствах размещения;• оценивать и осуществлять контроль качества предоставления услуг питания в
--	--	--

		<p style="text-align: right;">средствах размещения.</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками необходимыми для выполнения должностных обязанностей руководителей и сотрудников подразделений по предоставлению услуг питания в средствах размещения; • навыками обслуживания различных сегментов потребителей услуг питания в предприятиях размещения; • навыками самостоятельного овладения новыми знаниями.
--	--	---

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация службы питания гостиницы» (Б1.В.ДВ.07.01) относится к части, формируемой участниками образовательных отношений

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Иностранный язык», «Введение в гостиничное дело», «Профессиональная этика», «Безопасность жизнедеятельности», «Информационные технологии в туризме», «Сервисная деятельность», «Экономика в гостиничном предприятии»; «Учебная практика», «Производственная практика» и др.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Проектирование гостиничной деятельности», «Правовое регулирование гостиничной деятельности», «Инновации в гостиничном бизнесе», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»; «Преддипломная практика» и др.

2. Структура дисциплины¹

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

¹ При реализации образовательной программы на очно-заочной и заочной формах обучения, таблица составляется для каждой формы.

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
7	Лекции	20
7	Семинары/лабораторные работы	36
Всего:		56

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 88 академических часа(ов).

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
8	Лекции	16
8	Семинары/лабораторные работы	16
Всего:		32

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 112 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины²

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание подразделов (тем дисциплины)
1.	Раздел 1 Служба питания, ее роль, место и значение в гостиничном предприятии	Место службы питания в организационно-управленческой структуре гостиницы. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице. Соотношение дохода, получаемого от предоставления услуг размещения и услуг питания в гостиничном предприятии. Миссии и цели службы питания в гостинице.
2.	Раздел 2 Организационно-управленческая структура службы питания в гостиничных предприятиях различных категорий и классов.	Организационная структура службы питания в зависимости от категории и класса гостиницы. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: (состав службы, функции сотрудников, подчиненность в отделах). Обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий. Различные подходы к организации питания в гостинице: предприятия питания в составе гостиницы, аренда предприятий питания.

² Раздел может быть представлен как в текстовой форме, так и в таблице

3.	<p align="center">Раздел 3</p> <p>Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания.</p> <p>Назначение и характеристика отдельных подразделений службы питания.</p>	<p>Классификация предприятий питания при гостиницах. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д. Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей: австрийский первый и второй, испанский и португальский ранний и поздний, немецкий первый и второй, французский первый и второй, швейцарский первый и второй, итальянский, голландский, скандинавский.</p> <p>Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. Правила обслуживания гостей в номерах. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.</p> <p>Правила сервировки столов, технология обслуживания потребителей, способы подачи блюд и напитков, технология обслуживания банкетов и приемов, правила этикета.</p> <p>Виды меню, их характеристика, принципы составления, оформление меню. Дизайн карты вин. Порядок разработки и утверждения меню.</p> <p>Классификация и характеристика мебели, столовой посуды (фарфоро-фаянсовая, керамическая, деревянная, стеклянная, металлическая, пластмассовая), приборов и столового белья. Нормы комплектации.</p> <p>Назначение и оформление торговых залов, банкетных залов, коктейль-холлов, аванзалов, вестибюля, гардероба, буфетов и раздаточных.</p>
4.	<p align="center">Раздел 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организация обслуживания массовых мероприятий 	<p>Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Классификация, краткая характеристика. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы. Организация работы кейтеринговой службы</p> <p>Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.) Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.</p> <p>Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине,</p>

		караоке и др.
5.	Раздел 5 Традиции питания разных народов и особенности организации питания групп иностранных туристов	<p>Особенности русской национальной кухни и славянских кухонь. История развития и особенности закавказских и среднеазиатских кухонь. Особенности национальных кухонь некоторых зарубежных стран (французской, английской, немецкой и т.д.). Составление меню для групп иностранных туристов. Особенности организации питания паломников.</p> <p>Особенности организации рационального питания в санаторно-курортных комплексах. Организация диетического и детского питания.</p> <p>Основные принципы построения вегетарианского питания. Анализ наиболее модных современных диет.</p> <p>Санитарно - эпидемиологические правила и нормы, предъявляемые к организациям общественного питания. Требования к персоналу предприятий питания.</p>

4. Образовательные технологии³

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Образовательные технологии
1	2	3	5
	Тема 1. Служба питания, ее роль, место и значение в гостиничном предприятии	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 2. Организационно-управленческая структура службы	Лекция 1. Семинар 1.	Лекция-визуализация Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов

³ В разделе указываются образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебных занятий для наиболее эффективного освоения дисциплины. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (*модулей*) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей (п.34. Приказ №301).

	питания в гостиничных предприятиях различных категорий и классов.	Самостоятельная работа	Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 3. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. Назначение и характеристика отдельных подразделений службы питания.	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов Семинар – кейс-метод Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 4. • Организация обслуживания массовых мероприятий	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Лекция с разбором конкретных ситуаций Дискуссия на семинаре Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 5. Традиции питания разных народов и особенности организации питания групп иностранных туристов. Составление меню лечебного питания, основные положения. • Основы санитарии и гигиены в общественном питании. Санитарное законодательство.	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Проблемная лекция Семинар-диспут Консультирование и проверка домашних заданий

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и

дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания⁴

Форма контроля	Срок отчетности	Макс. количество баллов	
		За одну работу	Всего
Текущий контроль:			
- опрос	3, 4, 9, 12, 15, 17 недели	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	8, 13 недели	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	5 неделя	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-5)	14 неделя	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)	17 неделя		40 баллов
Итого за семестр зачет			100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

⁴ Система оценивания выстраивается в соответствии с учебным планом, где определены формы промежуточной аттестации (зачёт/зачёт с оценкой/экзамен), и структурой дисциплины, где определены формы текущего контроля. Указывается распределение баллов по формам текущего контроля и промежуточной аттестации, сроки отчётности.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине⁵

Тестовое задание для промежуточного контроля знаний студентов

⁵ Приводятся примеры оценочных средств в соответствии со структурой дисциплины и системой контроля: варианты тестов, тематика письменных работ, примеры экзаменационных билетов, типовые задачи, кейсы и т.п. Оценочными средствами должны быть обеспечены все формы текущего контроля и промежуточной аттестации. Они должны быть ориентированы не только на проверку сформированности знаний, но также умений и владений.

№	Вопрос	Вариант ответа
1	2	3
1.	Услуги по организации досуга включают:	1. Услуги питания 2. Услуги изготовления кулинарной продукции 3. Организацию музыкального обслуживания 4. Организацию проведения концертов 5. Предоставление газет, журналов 6. Организацию танцевальной программы
2.	Методы обслуживания:	1. Самообслуживание 2. Обслуживание официантами 3. Обслуживание барменами 4. Через автоматы 5. Кассиром 6. Столы саморасчета
3.	Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:	1. Меню дежурных блюд 2. Комплексное меню 3. Меню заказных блюд 4. Банкетное меню 5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол» 6. Меню дневного рациона питания
4.	Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:	1. Французский 2. Русский 3. Немецкий 4. Американский 5. Английский 6. Все вышеперечисленные

5.	Норма по количеству официантов при организации банкета с полным обслуживанием:	<ol style="list-style-type: none"> 1. один официант на 2-4 человека 2. один официанта на 4-6 человек 3. один фициант на 6-8 человек 4. один официант на 8-10 человек 5. один официант на 10-12 человек 6. один официант на 12-14 человек
6.	Норма по количеству официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:	<ol style="list-style-type: none"> 1. один официант на 2-4 человека 2. один официант на 4-6 человек 3. один официант на 6-8 человек 4. один официант на 8-10 человек 5. один официант на 10-12 человек 6. один официант на 12-14 человек
7.	Банкеты, для которых не накрывают столы:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дипломатический прием 2. Банкет-чай 3. Кофе-брейк 4. Банкет-фуршет 5. Банкет-коктейль 6. Банкет с частичным обслуживанием официантов
8.	Банкеты, которые проводят «стоя»:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дипломатический прием 2. Банкет-чай 3. Кофе-брейк 4. Банкет-фуршет 5. Банкет-коктейль 6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

9.	Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания 2. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания 3. Наличие постоянного контингента посетителей 4. Зависимость от загрузки гостиничного фонда 5. Возможность предоставления кейтеринговых услуг 6. Особый режим работы
10.	Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вид гостиничного предприятия 2. Класс гостиничного предприятия 3. Месторасположение 4. Возраст и пол проживающих 5. Национальные особенности 6. Все вышеперечисленное
11.	Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Служба управления номерным фондом 2. Административно-хозяйственная служба 3. Коммерческая служба 4. Инженерно-техническая служба 5. Бизнес-центр 6. Служба вспомогательных услуг
12.	Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Соответствие целевому назначению 2. Точность и своевременность предоставления 3. Безопасность

		<ul style="list-style-type: none"> 4. Культура обслуживания 5. Экологичность 6. Непрерывность
13.	Подразделения, которые не входят в структуру службы питания:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Банкетная служба 2. Кейтеринговая служба 3. Служба посыльных 4. Обслуживанием питанием в номерах 5. Служба горничных 6. Административно-хозяйственная служба
14.	Самостоятельное обслуживание питанием называется:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Шведский стол 2. Буфетное обслуживание 3. Американский сервис 4. Английский сервис 5. Немецкий сервис 6. Французский сервис
15.	Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «НВ - Полупансион»:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Континентальный 2. Расширенный 3. Английский 4. Американский 5. Шведский стол 6. Завтрак с шампанским
16.	Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по	<ul style="list-style-type: none"> 1. Континентальный 2. Расширенный 3. Английский

	типу «ВВ - только завтрак»:	<ul style="list-style-type: none"> 4. Американский 5. Шведский стол 6. Завтрак с шампанским
17.	Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FB – полный пансион»:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Континентальный 2. Расширенный 3. Английский 4. Американский 5. Шведский стол 6. Завтрак с шампанским
18.	Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Чайные, кофейные и витаминные столы 2. Развозная торговля в зале 3. Обслуживание в номерах 4. Бизнес-ланчи 5. Залы-экспрессы 6. Воскресные бранчи
19.	Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:	<ul style="list-style-type: none"> 1. A la carte 2. Табльдот 3. Carte du jour 4. Шведский стол 5. Стол-буфет 6. Циклическое меню
20.	Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:	<ul style="list-style-type: none"> 1. A la carte 2. Табльдот 3. Carte du jour

		<p>4. Шведский стол</p> <p>5. Стол-буфет</p> <p>6. Цикличное меню</p>
21.	Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:	<p>1. Шведский стол</p> <p>2. A la carte</p> <p>3. Табльдот</p> <p>4. Стол-буфет</p> <p>5. Цикличное меню</p> <p>6. Carte du jour</p>
22.	Столовые для персонала в гостинице могут относиться к столовым:	<p>1. Закрытого типа</p> <p>2. Полузакрытого типа</p> <p>3. Коммерческие</p> <p>4. Социально-ориентированные</p> <p>5. Открытого типа</p> <p>6. Все вышеперечисленное</p>
23.	Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен только завтрак:	<p>1. ВВ</p> <p>2. НВ</p> <p>3. НВ+</p> <p>4. FB</p> <p>5. FB+</p> <p>6. ALL</p>
24.	Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включены все приемы пищи и напитки местного производства:	<p>1. ВВ</p> <p>2. НВ</p> <p>3. НВ+</p> <p>4. FB</p> <p>5. FB+</p> <p>6. ALL+</p>

Варианты контрольных работ

Вариант 1.

1. Структура службы питания в гостинице, взаимосвязь с другими службами
2. Виды, характеристика и назначение производственных и торговых помещений предприятий питания.

Вариант 2.

1. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания в гостинице.
2. Виды меню, их характеристика, принципы составления и оформление меню.

Вариант 3.

1. Особенности составления рационов питания для больших групп туристов.
2. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика. Приведите варианты меню континентального и американского завтраков.

Вариант 4.

1. Методы обслуживания потребителей, их характеристика. Выбор формы обслуживания в зависимости от типа предприятия питания, вида приема пищи.
2. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы

Вариант 5.

1. Структура и организация работы банкетной службы в гостинице.
2. Учет национальных особенностей при организации питания групп иностранных туристов (на примере конкретной национальной кухни).

Вариант 6.

1. Организация самообслуживания в предприятиях питания. Современные формы самообслуживания, их применение в гостиничном бизнесе.
2. Особенности организации рационального питания в санаторно-курортных комплексах.

Вариант 7.

1. Национальные особенности и традиции питания разных народов. Приведите пример меню бизнес-ланча с учетом особенностей национального питания.

2. Организация диетического и детского питания в санаторно-курортных комплексах.

Вариант 8.

Традиции питания и религиозные обряды, связанные с пищей. Приведите пример меню бизнес-ланча с учетом религиозных особенностей в питании.

Организация работы службы обслуживания питанием в номерах

Вариант 9.

Виды условий питания, предоставляемых гостиничными предприятиями, их характеристика (ВВ, НВ, НВ и т.д.)

Организация работы банкетной службы в гостинице. Банкетное меню: характеристика, виды и роль в деятельности предприятий питания

Вариант 10.

Организация досуга в предприятиях питания. Особенности организации досуга в предприятиях питания гостиниц.

Организация работы кейтеринговой службы в гостинице.

Темы для рефератов

1. Виды столовой посуды и приборов, используемых в предприятиях питания различных типов и классов, их назначение. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету посуды.
2. Особенности и специфика рекламы в сфере ресторанного бизнеса.
3. Назначение и виды банкетов, приемов (порядок приема, оформления и исполнения заказов на обслуживание банкетов в гостиничных предприятиях питания. Подготовка к проведению банкета. Составление плана обслуживания, расчет необходимого количества официантов, распределение обязанностей между ними. Роль метрдотеля в организации и обслуживании банкетов. Подготовка залов к обслуживанию).
4. Современные требования, предъявляемые к обеспечению предприятий питания столовым бельем. Современные требования и рекомендуемые нормы оснащения предприятий питания мебелью.
5. Виды меню, их характеристика, принципы составления и оформления.
6. Современные направления в организации обслуживания на предприятиях питания. Инновации в области общественного питания.
7. Карта вин. Требования, предъявляемые к ее составлению.
8. Особенности организации и обслуживания различных видов банкетов и приемов (банкет-фуршет, банкет-чай, банкет-коктейль, банкет с полным или частичным обслуживанием официантами и др.).

9. Традиции питания разных народов и особенности организации питания групп иностранных туристов.
10. Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и т. д.
11. Самые известные отечественные рестораторы и их вклад в развитие индустрии питания.
12. Законодательство РФ в сфере общественного питания.
13. Злоупотребления сотрудников службы питания гостиницы и методы их предотвращения.
14. Требования к персоналу службы питания гостиницы. Подготовка и переподготовка персонала.
15. Дизайн и оформление помещений предприятий питания.
16. Возможные конфликтные ситуации в службе питания гостиницы и методы их урегулирования.

Темы для подготовки к зачету

1. Требования к обслуживающему персоналу предприятий питания в составе гостиничных комплексов: профессиональная подготовка; знание иностранного языка; медицинские; к одежде (униформе).
2. Понятие, виды и особенности деятельности предприятий общественного питания, создаваемых на основе различных форм собственности. Принципы классификации.
3. Характеристика основных типов предприятий общественного питания: ГОСТ РФ ГОСТ Р 50762-2007 «Общественное питание. Классификация предприятий».
4. Типы и характеристика общественного питания за рубежом. Тенденции, наблюдаемые на современном рынке общественного питания.
5. Задачи совершенствования обслуживания в предприятиях питания. Особенности организации, классификация методов и форм обслуживания в зависимости от типов предприятий питания и обслуживаемого контингента.
6. Художественное решение интерьера предприятий питания, сервировка столов, форменная одежда официантов и метрдотелей; оформление меню, музыкальное обслуживание, высокое качество блюд и культура обслуживания. Факторы, влияющие на культуру обслуживания.
7. Виды помещений предприятий питания. Их назначение, характеристика. Современные планировочные решения залов. Взаимосвязь залов, производственных и подсобных помещений. Требования к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов.
8. Использование элементов декоративно-прикладного искусства, национальных мотивов в оформлении интерьера предприятий питания. Оборудование торгового и банкетного залов. Современные требования и рекомендуемые нормы оснащения мебелью предприятий питания.

9. Характеристика буфетов: основного, кофейного.
10. Нормы комплектации предприятий питания столовой посудой, приборами и столовым бельем. Виды столовой посуды и приборов, используемых в предприятиях питания различных типов и классов. Фарфоровая, фаянсовая, керамическая, хрустальная, стеклянная и металлическая посуда, ее назначение. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету посуды.
11. Столовые приборы (основные и вспомогательные): характеристика, назначение. Деревянная и пластмассовая посуда и приборы, их назначение. Ассортимент посуды одноразового пользования. Столовое белье: виды и назначение.
12. Меню: виды и назначение. Требования, предъявляемые к составлению меню. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков. Особенности составления различных видов меню.
13. Карта вин. Требования, предъявляемые к составлению карты вин.
14. Подготовка торговых залов к обслуживанию. Способы расстановки мебели. Подготовка столового белья, посуды, приборов. Виды сервировок столов в зависимости от характера обслуживания. Подготовка персонала к обслуживанию, проведение инструктажа.
15. Организация обслуживания потребителей в ресторане. Краткая характеристика основных элементов обслуживания. Требования к обслуживающему персоналу.
16. Последовательность и правила подачи блюд и напитков. Правила этикета и нормы поведения за столом. Порядок расчета с потребителями.
17. Оборудование баров, барные аксессуары и инструменты. Правила профессиональной дегустации. Составление карты бара. Правила подачи и подбора ликеро-водочных изделий, вин и напитков; приготовления коктейлей. Профессиональная терминология. Должностные требования к обслуживающему персоналу.
18. Назначение и виды банкетов, приемов. Порядок приема, оформления и исполнения заказов на обслуживание банкетов в гостиничных предприятиях питания. Подготовка к проведению банкета. Составление плана обслуживания, расчет необходимого количества официантов, распределение обязанностей между ними. Роль метрдотеля в организации и обслуживании банкетов. Подготовка залов к обслуживанию.
19. Особенности организации и обслуживания различных видов банкетов и приемов (банкет-фуршет, банкет-чай, банкет-коктейль, банкет с полным или частичным обслуживанием официантами и др.).
20. Ресторанное обслуживание. Специальные формы и особенности обслуживания: туристов, проживающих в гостиницах; конгрессов, олимпиад, фестивалей, съездов, конференций и т. п.; свадебных банкетов и тематических вечеров.
21. Основные задачи и требования к организации обслуживания различных групп персонала гостиниц и предприятий питания. Режим работы и организация питания. Оснащение

служебных столовых (кафе). Дополнительные услуги и формы обслуживания персонала. Организация расчета за питание.

22. Обслуживание индивидуальных туристов и/или групп в ресторанах (кафе), по типу «шведского стола». Участие иностранных туристов в различных фестивальных и праздничных мероприятиях. Требования к обслуживающему персоналу. Расчеты за обслуживание в предприятиях питания.

23. Особенности питания иностранных туристов, прибывших в Россию из дальнего зарубежья (например, Польши, Чехии, Словакии, Румынии, Венгрии, Болгарии, Германии, Кубы, Монголии, Финляндии, Швеции, Дании, Норвегии, Франции, Италии, Великобритании, США, латиноамериканских стран, Алжира, Туниса, Египта, Ирана, Вьетнама, Кореи, Индии, Китая, Японии): меню, сервировка столов.

24. Понятие, значение и общие проблемы качества обслуживания и производства в предприятиях питания. Стандарты обслуживания. Качество обслуживания и доходы на вложенный капитал. Корпоративная культура и ее характеристика.

25. Определение и разработка стратегии обслуживания в предприятиях питания. Эффективность элементов обслуживания.

26. Реклама как один из факторов стратегии обслуживания в предприятиях питания. Рекламные средства и способы, их характеристика и эффективность в условиях рынка. Виды рекламы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы⁶

1. Нормативные правовые акты

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 9 января 1996г. N2-ФЗ (ред. От 03.07.2016)
2. Правила оказания услуг общественного питания (утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036, последние изменения от 4 октября 2012 г.)
3. Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (последние изменения от 31 декабря 2014 г.)
4. Федеральный закон от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт" (последние изменения от 8 марта 2015 г.)
5. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (последние изменения от 29 декабря 2014 г.)
6. СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья» (последние изменения от 31 марта 2011 г.)
7. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»

⁶ Рекомендуется включать в списки издания из ЭБС и не более 15 печатных изданий.

8. Санитарные правила СП 1.1.1058-01 "Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий" (с изменениями от 27 марта 2007)
9. Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.1/3.2. 3146-13 «Общие требования по профилактике инфекционных и паразитарных болезней» (утв. постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 16 декабря 2013 г. № 65)
10. Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании ПОТ РМ-011-2000 (утв. постановлением Минтруда РФ от 24 декабря 1999 г. N 52)
11. СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях» (с изменениями и дополнениями от 27 декабря 2010 года)
12. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» (дата введения - 1 января 2015 г.)
13. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения» (дата введения 1 января 2015 года)
14. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания»
15. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 55051-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу»
16. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»
17. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»
18. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (введен в действие с 1 января 2016 года)
19. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31987-2012 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию» (дата введения - 1 января 2015 г.)
20. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31988-2012 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания»

Учебники, учебные пособия и литература по курсу

Основная литература

1. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016
Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUN
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru
2. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016
Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUN
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Дополнительная литература

1. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. - 496 с – Режим доступа <http://znanium.com/> ЭБС «Znanium. com»

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Туристские и гостиничные ресурсы:

<http://hotel.ru>

<http://hotelmagazine.ru>

<http://hrs.ru>

<http://prohotel.ru>

<http://ratanews.ru>

<http://rbta.ru>

<http://rha.ru>

<http://russiatourism.ru>

<http://www.gaomoskva.ru>

<http://www.hospitality.ru/>

<http://www.restoranoff.ru>

http://www.rusngo.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=813%3A2011-06-15-07-38-20&catid=59%3A2011-04-20-12-39-02&Itemid=117&lang=en

<http://www.tour-info.ru>

<http://www.tourbus.ru/>

<http://www.tourpravo.ru/legislation.aspx>

<http://www.tpnews.ru>

<http://www.travelline.ru>

<http://www.travelline.ru/hotel-sites-audit>

- | | |
|------------------------|---|
| 1. Euro Seek | http://www.euroseek.com |
| 2. Everything's Travel | http://www.menibers.aol.com/trvlevery |
| 3. Hotel Resource | http://www.hotelresource.com |
| 4. Look Smart | http://www.looksmart.coin |
| 5. Travel Search | http://www.travelsearch.com |
| 6. World Pages | http://www.worldpages.coni |
| 7. Yahoo! | http://www.yahoo.com |

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Эффективное проведение семинарских занятий в форме тренингов предполагает соответствующую организацию учебного пространства (например, достаточно свободное пространство для размещения учащихся по кругу, с ведущим-преподавателем в центре). Стенды для размещения учебно-методических материалов поясняющего и иллюстративного характера. Мультимедийный комплекс для демонстрации учебных видеофильмов, учебных тренингов.

Минимально необходимый для освоения дисциплины «Организация службы питания гостиницы» перечень материально-технического обеспечения включает:

1. Оверхед – проектор
2. Портативный или стационарный ПК
3. Мультимедийный проектор
4. Видео и/или DVD проигрыватель
5. Настенный экран или экран на штативе, размером 150 x 150 (см)
6. Напольный флип-чарт, 100 x 70 (см)
7. Набор цветных фломастеров или мелков
8. Классная доска
9. Слайды, фильмы DVD
10. Учебные видеофильмы, Вэб - страницы Интернет, относящиеся к гостиничному бизнесу.

8 Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных

увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9 Методические материалы⁷

9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий⁸

Семинар 1 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (6 час.)

⁷ Методические материалы по дисциплине могут входить в состав рабочей программы, либо разрабатываться отдельным документом.

⁸ План занятий строится в соответствии со структурой дисциплины (п.2). Разделы плана включают: название темы, количество часов, форму проведения занятия, его содержание (вопросы для обсуждения, задания, контрольные вопросы, кейсы и т.п.), список литературы. При необходимости, планы практических и лабораторных занятий могут содержать указания по выполнению заданий и требования к материально-техническому обеспечению занятия.

Служба питания, ее роль, место и значение в гостиничном предприятии

Вопросы для обсуждения

1. Служба питания в гостинице и основные моменты ее функционирования;
2. Функции сотрудников службы питания в гостинице;
3. Организация производства питания на гостиничном предприятии;
4. Типы и особенности функционирования службы питания гостиницы;
5. Сервисные структуры в работе службы питания гостиницы.

Контрольные вопросы и задания

1. Какие факторы учитывают при определении типа предприятия питания?
2. На какие классы подразделяются рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг?
3. Каким требованиям должны соответствовать рестораны и бары класса «люкс»?
4. Каким требованиям должны соответствовать рестораны и бары класса «высший»?
5. Каким требованиям должны соответствовать рестораны и бары класса «первый»?
6. Как классифицируют рестораны по ассортименту реализуемой продукции?
7. Какие функции выполняют предприятия общественного питания?
8. Каким требованиям должны отвечать услуги общественного питания?
9. Что такое требование эргономичности?
10. Что включают в себя услуги по организации досуга?
11. Что является основными факторами, определяющим культуру обслуживания?
12. Что относится к предприятиям для реализации напитков?
13. Что относится к предприятиям для отдыха и развлечений?
14. Какие типы предприятий питания делят на три категории (класса)?
15. Что такое ресторан, кафе, бар?
16. Какие предприятия питания относятся к специализированным?
17. На чем могут специализироваться предприятия питания?

Темы для подготовки докладов

1. Современные формы организации производства в общественном питании и их виды. Классификация предприятий общественного питания по производственно-торговому признаку. Типы предприятий общественного питания и их характеристика.
2. Характеристика и общие требования к основным типам предприятий питания: РФ ГОСТ Р 50762-2007 «Общественное питание. Классификация предприятий».

3. Классификация услуг общественного питания: ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования».

4. Типы и характеристика предприятий питания за рубежом. Тенденции, наблюдаемые на современном рынке питания.

Источники

Нормативно-правовая база

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 9 января 1996г. N2-ФЗ (ред. От 03.07.2016)
2. Правила оказания услуг общественного питания (утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036, последние изменения от 4 октября 2012 г.)
3. Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (последние изменения от 31 декабря 2014 г.)
4. Федеральный закон от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт" (последние изменения от 8 марта 2015 г.)
5. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (последние изменения от 29 декабря 2014 г.)
6. СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья» (последние изменения от 31 марта 2011 г.)
7. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»
8. Санитарные правила СП 1.1.1058-01 "Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий" (с изменениями от 27 марта 2007)
9. Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.1/3.2. 3146-13 «Общие требования по профилактике инфекционных и паразитарных болезней» (утв. постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 16 декабря 2013 г. № 65)
10. Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании ПОТ РМ-011-2000 (утв. постановлением Минтруда РФ от 24 декабря 1999 г. N 52)
11. СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях» (с изменениями и дополнениями от 27 декабря 2010 года)
12. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» (дата введения - 1 января 2015 г.)
13. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения» (дата введения 1 января 2015 года)
14. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания»
15. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 55051-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу»
16. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»

17. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»
18. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (введен в действие с 1 января 2016 года)
19. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31987-2012 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию» (дата введения - 1 января 2015 г.)
20. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31988-2012 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания»

Основная литература

1. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016
Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUH
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru
2. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016
Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Дополнительная литература

1. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. - 496 с – Режим доступа <http://znanium.com/> ЭБС «Znanium. com»

Семинар 2 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (8 час.)

Организационно - управленческая структура службы питания в гостиничных предприятиях различных категорий и классов

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Виды торговых помещений и их характеристика.
2. Интерьер торговых помещений. Характеристика торговой мебели и ее подбор с учетом типа предприятия.
3. Виды форм и методов обслуживания и расчета, и их классификация по признаку участия персонала в обслуживании.

4. Факторы, влияющие на культуру обслуживания. Слагаемые культуры обслуживания.

*Источники**Нормативно-правовая база*

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 9 января 1996г.№2-ФЗ (ред. от 03.07.2016)
2. Правила оказания услуг общественного питания (утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036, последние изменения от 4 октября 2012 г.)
3. Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (последние изменения от 31 декабря 2014 г.)
4. Федеральный закон от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт" (последние изменения от 8 марта 2015 г.)
5. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (последние изменения от 29 декабря 2014 г.)
6. СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья» (последние изменения от 31 марта 2011 г.)
7. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»
8. Санитарные правила СП 1.1.1058-01 "Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий" (с изменениями от 27 марта 2007)
9. Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.1/3.2. 3146-13 «Общие требования по профилактике инфекционных и паразитарных болезней» (утв. постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 16 декабря 2013 г. № 65)
- 10.Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании ПОТ РМ-011-2000 (утв. постановлением Минтруда РФ от 24 декабря 1999 г. N 52)
- 11.СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях» (с изменениями и дополнениями от 27 декабря 2010 года)
- 12.Межгосударственный стандарт ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» (дата введения - 1 января 2015 г.)
- 13.Межгосударственный стандарт ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения» (дата введения 1 января 2015 года)
- 14.Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания»
- 15.Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 55051-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу»
- 16.Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»
- 17.Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»
- 18.Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного

питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (введен в действие с 1 января 2016 года)

19.Межгосударственный стандарт ГОСТ 31987-2012 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию» (дата введения - 1 января 2015 г.)

20.Межгосударственный стандарт ГОСТ 31988-2012 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания»

Основная литература

1. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

2. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Дополнительная литература

1. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. - 496 с – Режим доступа <http://znanium.com/> ЭБС «Znanium. com»

Семинар 3 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (8 час.)

Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. Назначение и характеристика отдельных подразделений службы питания.

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Подготовка торговых залов к обслуживанию; способы расстановки мебели; подготовка столового белья, посуды, приборов.
2. Предварительная сервировка столов. Виды сервировок в зависимости от характера обслуживания. Основные правила сервировок столов.
3. Подготовка персонала к обслуживанию, проведение инструктажа.
4. Квалификационные характеристики обслуживающего персонала: метрдотель, официанты.
5. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказов. Обязанности официанта при выполнении заказа. Расчет с гостями.

6. Основные виды и способы подачи блюд, напитков и винно-водочных изделий.
7. Оборудование, барные аксессуары. Составление карты бара. Правила подачи и подбора ликеро-водочных изделий, вин и напитков; приготовление коктейлей.
8. Квалификационные характеристики барменов.
9. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств. Виды банкетов и их характеристика. Особенности организации, обслуживания и сервировки банкетов с полным и частичным обслуживанием официантами, дипломатических приемов, банкета – фуршета, банкета-чая, банкета-коктейля.
10. Особенности сервировки столов стеклом. Организация и проведение выездных банкетов.
11. Специальные формы и особенности обслуживания:
 - участников форумов, совещаний, конференций;
 - туристов, проживающих в гостиницах.
 - свадебных банкетов, праздников, тематических вечеров.
12. Организация форм ускоренного обслуживания: «экспресс-залы», бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк.

Вопросы для самоконтроля

1. Сколько комплектов столовой посуды и приборов предусмотрено нормами оснащения для ресторанов?
2. На кого в ресторанах может быть возложена ответственность за сохранность находящейся в обращении посуды и приборов?
3. Какой диаметр имеет тарелка для хлеба?
4. Какой диаметр имеет глубокая столовая тарелка?
5. Какой диаметр имеет тарелка для мяса?
6. Какой диаметр имеет тарелка для гарнира?
7. Какая рюмка применяется для подачи белых сухих и полусухих вин?
8. Какая рюмка применяется для подачи крепленых вин?
9. Какая рюмка применяется для подачи красных столовых вин?
10. Какая посуда применяется для подачи безалкогольных напитков?
11. Какова емкость мадерной рюмки?
12. Какова емкость рейнвейной рюмки?

13. Какова емкость лафитной рюмки?
14. Какова емкость рюмки для подачи водки, настоек, наливок?
15. Какую посуду используют для подачи тушеных блюд?
16. Какую посуду используют для подачи блюд со сложным гарниром?
17. Какую посуду используют для приготовления и подачи горячих закусок из рыбы и морепродуктов?
18. Какие основные требования предъявляются к оформлению меню?
19. С указания каких блюд начинается меню кафе общего типа?
20. Какие виды меню различают в зависимости от информации, которую они содержат?
21. Особенностью какого вида меню является непостоянство?
22. В каких предприятиях питания чаще всего встречается ограниченное меню (меню узкого ассортимента)?
23. Меню какого вида составляется в ресторанах гостиниц для участников съездов, конференций, туристов?
24. Как «работает» цикличное меню?
25. Что учитывается при составлении меню для специальных видов обслуживания?
26. Кто формирует коллекцию вин и спиртных напитков в ресторане и составляет карту вин?
27. Как могут быть разделены в карте вин напитки?

Практическое занятие:

- ознакомление с ассортиментом столовой посуды, приборов, столового белья;
- составление заявки на посуду по нормам комплектации;
- составление акта на бой, лом порчу, утрату посуды;
- составление различных видов меню.
- Ознакомление с ассортиментом барных аксессуаров и инструментов.
- Составление карты бара
-

Темы для подготовки докладов

1. Характеристика и назначение столовой посуды из фарфора, фаянса, стекла,

- хрустала, металла, дерева и пластмассы.
- 2. Назначение основных и вспомогательных приборов.
- 3. Характеристика и назначение посуды из стекла. Столовое белье: виды и назначение.
- 4. Меню и прејскуранты: виды, назначение. Требования, предъявляемые к составлению меню. Последовательность расположения блюд в меню. Особенности составления различных видов меню.
- 5. Прејскурант вино-водочных изделий. Оформление меню и прејскурантов.

Источники

Нормативно-правовая база

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 9 января 1996г. N2-ФЗ (ред. от 03.07.2016)
2. Правила оказания услуг общественного питания (утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036, последние изменения от 4 октября 2012 г.)
3. Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (последние изменения от 31 декабря 2014 г.)
4. Федеральный закон от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт" (последние изменения от 8 марта 2015 г.)
5. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (последние изменения от 29 декабря 2014 г.)
6. СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья» (последние изменения от 31 марта 2011 г.)
7. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»
8. Санитарные правила СП 1.1.1058-01 "Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий" (с изменениями от 27 марта 2007)
9. Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.1/3.2. 3146-13 «Общие требования по профилактике инфекционных и паразитарных болезней» (утв. постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 16 декабря 2013 г. № 65)
10. Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании ПОТ РМ-011-2000 (утв. постановлением Минтруда РФ от 24 декабря 1999 г. N 52)
11. СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях» (с изменениями и дополнениями от 27 декабря 2010 года)
12. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» (дата введения - 1 января 2015 г.)
13. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения» (дата введения 1 января 2015 года)

14. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания»
15. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 55051-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу»
16. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»
17. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»
18. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (введен в действие с 1 января 2016 года)
19. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31987-2012 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию» (дата введения - 1 января 2015 г.)
20. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31988-2012 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания»

Основная литература

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**
Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUH
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**
Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016
Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Дополнительная литература

1. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. - 496 с – Режим доступа <http://znanium.com/> ЭБС «Znanium. com»

Семинар 4 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (6 час.)

Организация обслуживания массовых мероприятий

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика торговых помещений и форм обслуживания, используемых на предприятиях общественного питания.
2. Характеристика столового белья посуды, приборов, стекла.

Контрольные вопросы и задания.

1. Какова норма площади на одно посадочное место в ресторане, кафе?
2. Какова норма площади для эстрады и танцплощадки на одно посадочное место в ресторане?
3. Какова ширина основного прохода в зале ресторана?
4. Какова ширина основного прохода в зале кафе должна?
5. Какова ширина дополнительных проходов в ресторанах, барах?
6. Какова ширина дополнительных проходов в кафе?
7. Виды сервировок в зависимости от характера обслуживания?
8. Основные правила сервировки столов.
9. Квалификационные характеристики метрдотеля, официантов?

Практическое занятие:

- Отработка некоторых видов предварительной сервировки стола.
- Упрощенная сервировка стола к завтраку, обеду, ужину

Источники

Нормативно-правовая база

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 9 января 1996г. N2-ФЗ (ред. от 03.07.2016)
2. Правила оказания услуг общественного питания (утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036, последние изменения от 4 октября 2012 г.)
3. Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых

- продуктов" (последние изменения от 31 декабря 2014 г.)
4. Федеральный закон от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт" (последние изменения от 8 марта 2015 г.)
 5. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (последние изменения от 29 декабря 2014 г.)
 6. СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья» (последние изменения от 31 марта 2011 г.)
 7. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»
 8. Санитарные правила СП 1.1.1058-01 "Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий" (с изменениями от 27 марта 2007)
 9. Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.1/3.2. 3146-13 «Общие требования по профилактике инфекционных и паразитарных болезней» (утв. постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 16 декабря 2013 г. № 65)
 10. Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании ПОТ РМ-011-2000 (утв. постановлением Минтруда РФ от 24 декабря 1999 г. N 52)
 11. СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях» (с изменениями и дополнениями от 27 декабря 2010 года)
 12. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» (дата введения - 1 января 2015 г.)
 13. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения» (дата введения 1 января 2015 года)
 14. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания»
 15. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 55051-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу»
 16. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»
 17. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»
 18. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (введен в действие с 1 января 2016 года)
 19. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31987-2012 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию» (дата введения - 1 января 2015 г.)
 20. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31988-2012 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания»

Основная литература

1. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

2. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Дополнительная литература

1. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. - 496 с – Режим доступа <http://znanium.com/> ЭБС «Znanium. com»

Семинар 5 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (8 час.)

Традиции питания разных народов и особенности организации питания групп иностранных туристов

Вопросы для обсуждения

1. Организация обслуживания иностранных туристов.
2. Особенности организации питания иностранных туристов.
3. Обслуживание индивидуальных туристов и/или групп туристов в ресторане.
4. Обслуживание питанием в гостиничных номерах.
5. Методы обслуживания при организации завтраков, обедов и ужинов: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание.
6. Виды сервиса и их особенности: французский, английский, американский, немецкий, русский.
7. Порядок и формы расчетов с клиентами за оказанные услуги питания

Темы для подготовки докладов

1. Учет национальных особенностей и традиций питания славянских народов, народов Европы, США, стран Латинской Америки, Азии, арабских стран.
2. Особенности организации питания паломников.

Вопросы для самоконтроля

1. Как происходит встреча и размещение гостей в зале ресторана?
2. Правила приема оформления заказов.
3. Правила расчета с гостями.
4. Какие вы знаете основные виды и способы подачи блюд, напитков и винно-водочных изделий?
5. Каковы характерные особенности немецкой кухни? Какие блюда пользуются наибольшим спросом? Какие напитки?
6. Каковы характерные особенности английской кухни?
7. Каковы характерные особенности арабской кухни?
8. Какие продукты составляют основу питания народов Индии? Какие соусы и приправы популярны в Индии?
9. Каковы характерные особенности итальянской национальной кухни? Какие блюда пользуются наибольшей популярностью у итальянцев?
10. Назовите особенности китайской и японской национальных кухонь?
11. Каковы основные особенности французской национальной кухни? Назовите блюда, ставшие традиционными и составляющие основу французского меню.
12. Каковы характерные особенности кухонь Балканских стран?
13. Назовите особенности кухонь стран Индокитая?
14. Назовите характерные особенности национальных кухонь Юго-Восточной Азии.
15. Какие классы обслуживания иностранных туристов вы знаете?
16. Как происходит обслуживание в ресторане групп туристов? Индивидуалов?
17. Правила обслуживания в гостиничных номерах.
18. Характеристика методов обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание.
19. Какой вид сервиса называется английским?
20. Как происходит обслуживание при французском сервисе?
21. В чем заключается русский сервис?
22. Как происходит обслуживание при немецком сервисе?
23. Что такое американский сервис?

Практическое занятие:

- Решение задач по имитации производственных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания.
- Подача блюд и напитков.
- Проведение ролевой игры «Организация обслуживания групп иностранных туристов (индивидуалов) в ресторане»;
- Составление меню для групп туристов из различных стран мира.

Источники

Нормативно-правовая база

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 9 января 1996г.№2-ФЗ (ред. от 03.07.2016)
2. Правила оказания услуг общественного питания (утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036, последние изменения от 4 октября 2012 г.)
3. Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (последние изменения от 31 декабря 2014 г.)
4. Федеральный закон от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт" (последние изменения от 8 марта 2015 г.)
5. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (последние изменения от 29 декабря 2014 г.)
6. СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья» (последние изменения от 31 марта 2011 г.)
7. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»
8. Санитарные правила СП 1.1.1058-01 "Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий" (с изменениями от 27 марта 2007)
9. Санитарно-эпидемиологические правила СП 3.1/3.2. 3146-13 «Общие требования по профилактике инфекционных и паразитарных болезней» (утв. постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 16 декабря 2013 г. № 65)
- 10.Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании ПОТ РМ-011-2000 (утв. постановлением Минтруда РФ от 24 декабря 1999 г. N 52)
- 11.СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях» (с изменениями и дополнениями от 27 декабря 2010 года)
- 12.Межгосударственный стандарт ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» (дата введения - 1 января 2015 г.)

- 13.Межгосударственный стандарт ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения» (дата введения 1 января 2015 года)
- 14.Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания»
- 15.Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 55051-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу»
- 16.Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»
- 17.Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»
- 18.Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (введен в действие с 1 января 2016 года)
- 19.Межгосударственный стандарт ГОСТ 31987-2012 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию» (дата введения - 1 января 2015 г.)
- 20.Межгосударственный стандарт ГОСТ 31988-2012 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания»

Основная литература

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**
Шифр 338 (47с) Т41 1984660 Sc.Library RSUH
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru
2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**
Шифр 338 (47с) Т4 11984691 Sc.Library RSUH
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Дополнительная литература

1. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. - 496 с – Режим доступа <http://znanium.com/> ЭБС «Znanium. com»

Письменные работы по курсу (аналитико-синтетическое задание, публичное выступление) выполняются на листах белой бумаги формата А4 (стандартная бумага для принтера). Поля - сверху, снизу и справа 2,5 см, слева 3 см. Шрифт желательно использовать стандартный, без насечек (рекомендуется гарнитура Times New Roman), кегль 12, интервал одинарный, выравнивание текста по ширине. Номера страниц внизу посередине. Они нужны везде, кроме

первого (титульного) листа. Для оформления ссылок используйте функцию «сноски внизу страницы» в программе Word.

Каждый раздел работы, если он занимает несколько страниц, целесообразно начинать с новой страницы. Если раздел занимает полстраницы, новый раздел можно начать на текущей. Названия разделов выделить жирным шрифтом, выравнять по центру.

При выставлении оценок за текст выступления учитывается: объем и качество проведенной работы с научной литературой по теме выступления, содержание и стиль изложения самого текста выступления, наличие и качество справочно-библиографического аппарата работы (ссылки на источники должны быть оформлены в соответствии с требованиями ГОСТ), умение студента анализировать прочитанное, сравнивать различные точки зрения на проблему и аргументировать собственное мнение.

9.3. Иные материалы

Методические рекомендации по подготовке электронной презентации

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо

впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;
- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовок), 18-36 пунктов (обычный текст);

• текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Организация службы питания гостиницы» реализуется кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Целью дисциплины является формирование у студентов базовых теоретических знаний и практических навыков в изучении организации деятельности службы питания гостиничного предприятия, ее роли в гостиничном предприятии, форм и прогрессивных методов обслуживания.

Задачами дисциплины являются:

- раскрыть основные понятия сферы деятельности службы питания в гостинице;
- ознакомить студентов с назначением и характеристиками отдельных подразделений службы питания;
- дать представление о физиологических принципах построения пищевых рационов;
- рассмотреть национальные особенности и традиции питания иностранных туристов;
- познакомить с санитарно – гигиеническими нормами и правилами, предъявляемыми к организациям питания;
- выделить перспективные направления совершенствования службы питания в современных условиях.

Дисциплина направлена на формирование:

ПКУ-2 - Способности применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере профессиональной сфере

ПКУ-2.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) обучающийся должен:

Знать:

- Организационную структуру службы питания в зависимости от категории и класса гостиницы.
- Назначение и краткую характеристику отдельных подразделений службы питания: (состав службы, функции сотрудников, подчиненность в отделах).
- Технологию обслуживания в залах предприятий питания, обслуживания в номерах; обслуживания массовых мероприятий.
- Различные подходы к организации питания в гостинице: предприятия питания в составе гостиницы, аренда предприятий питания.

Уметь:

- использовать технические средства, оборудование для повышения эффективности предлагаемых услуг питания.

- оценивать влияние различных факторов на ход и результаты процессов обслуживания по предоставлению услуг питания в средствах размещения;
- принимать оптимальные решения в процессе выбора цели, стратегий и решения задач, возникающих в процессе обслуживания по предоставлению услуг питания в средствах размещения;
- оценивать и осуществлять контроль качества предоставления услуг питания в средствах размещения.

Владеть:

- навыками необходимыми для выполнения должностных обязанностей руководителей и сотрудников подразделений по предоставлению услуг питания в средствах размещения;
- навыками обслуживания различных сегментов потребителей услуг питания в предприятиях размещения;

навыками самостоятельного овладения новыми знаниями.

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме **зачета в 7 семестре**

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет **4 зачетных единиц 144ч.**