

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 РЕСТОРАННОГО ДЕЛА 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 РЕСТОРАННОГО ДЕЛА** 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	4
2. Структура дисциплины	4
3. Содержание дисциплины	5
4. Образовательные технологии	7
5. Оценка планируемых результатов обучения	8
5.1 Система оценивания	8
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине	9
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	14
6.1 Список источников и литературы	Error! Bookmark not defined.
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	18
9. Методические материалы	20
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	20
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ	Error! Bookmark not defined.
9.3 Иные материалы	Error! Bookmark not defined.
Приложение 1. Аннотация дисциплины	29

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: формирование у студентов базовых теоретических знаний и практических навыков в изучении организации деятельности ресторанов, их роли в гостиничном предприятии, форм и прогрессивных методов обслуживания.

Задачи дисциплины:

- систематизация и углубление базовых знаний о современном состоянии ресторанной индустрии;
- формирование представлений о маркетинге в ресторанной индустрии;
- изучение систем классификации предприятий общественного питания

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	ПК-2.1 Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.	Знать: особенности услуг предприятий общественного питания Уметь: обеспечивает разработку услуг предприятий общественного питания на основе современных технологий. Владеть навыками применения услуг предприятий общественного питания на основе современных технологий.

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 и входит в часть Блока 1 дисциплин учебного плана.

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:

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 История развития ресторанного хозяйства	Появление первых предприятий питания. Предприятия питания в Древней Греции и в Древнем Риме. Средневековые предприятия питания. Услуги, предлагаемые путешественникам в гостиницах в эпоху Возрождения и в Новое время. Интенсивное развитие ресторанной индустрии в XIX в. и XX в исторический аспект возникновения и развития предприятий питания в России.

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

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

2.	<p>Раздел 2</p> <p>Основные понятия и определения в области ресторанного хозяйства.</p> <p>Нормативные документы, действующие в сфере ресторанного хозяйства</p>	<p>Нормативные документы, действующие в сфере ресторанного хозяйства. Понятие "услуга". Виды ресторанного услуг. Особенности ресторанного услуг. Сегментация рынка. Рестораны: понятие, характеристики и системы классификация. Организационная структура предприятия питания. Учредительные и организационные документы. Организация труда на предприятиях питания. Техническая и технологическая документация предприятий питания. Права и обязанности ресторана. Права и обязанности гостя</p>
3.	<p>Раздел 3</p> <p>Маркетинг в индустрии гостеприимства</p>	<p>Стратегии маркетинга. Международные и российские правила предоставления ресторанных услуг. Информирование потребителя о ресторанных услугах. Правила бронирования столиков в ресторанах. Заключение договора на обслуживание в ресторане. Тенденции развития ресторанного дела. Инновации в сфере ресторанного бизнеса. Факторы спроса на услуги питания. Основные модели развития ресторанного дела</p>
4.	<p>Раздел 4</p> <p>Классификация предприятий ресторанного типа(</p>	<p>Отличительные характеристики ресторанных предприятий различных типов. Заготовочные, доготовочные и предприятия общественного питания с полным производственным циклом. Рестораны, бары, кафе, закусочные, столовые. Кафе общего типа и специализированные кафе. Ресторан «Люкс». Ресторан высшего класса. Ресторан первого класса. Ресторан гастрономический. Ресторан повседневный (casual). Бар, паб, таверна. Быстрое обслуживание (fast food, street food). Классы обслуживания.</p>
5.	<p>Психология обслуживания в индустрии гостеприимства</p>	<p>Психологический аспект обслуживания клиентов. Социально-психологический феномен. Поведение сотрудников. Психологические аспекты профориентации, профотбора, проф. подготовки кадров и их адаптация к деятельности и коллективам. Специфика вербального общения. Активное слушание. Правила поведения персонала ресторанов. Стиль в обслуживании гостей. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала ресторанов. Система оценки удовлетворённости клиента качеством обслуживания в ресторанах</p>

4. Образовательные технологии³

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Образовательные технологии
1	2	3	5
	<i>Раздел 1</i> История развития ресторанного хозяйства	Лекция 1. Семинар 1,2 Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
	<i>Раздел 2</i> Основные понятия и определения в области ресторанного хозяйства. Нормативные документы, действующие в сфере ресторанного хозяйства	Лекция 2 Семинар 3,4. Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
	<i>Раздел 3</i> Маркетинг в индустрии гостеприимства	Лекция 3. Семинар 5,6. Самостоятельная работа	Проблемная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций

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).

	<i>Раздел 4</i> Классификация предприятий ресторанного типа	Лекция 4. Семинар 7,8. Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада . Контрольная работа Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
	<i>Раздел 5</i> Психология обслуживания в индустрии гостеприимства	Лекция 5. Семинар 9.10. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Тестирование Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почт

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	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - контрольная работа	15 баллов	15 баллов

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.

- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	20 баллов
- выступление с докладом	5 баллов	10 баллов
- тестирование	15 баллов	15 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)	40 баллов	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

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	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 выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	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 выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетворительно/ 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>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	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. 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. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

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

Вопросы для подготовки к зачету

1. Индустрия гостеприимства. Факторы, влияющие на развитие «индустрии гостеприимства»
2. Роль индустрии гостеприимства в российской и мировой экономике. Место ресторанной индустрии в сфере услуг
3. Модели организации ресторанного бизнеса и разновидности ресторанов
4. Система франчайзинга. Франшизный ресторан
5. История развития индустрии гостеприимства в Европе
6. История развития индустрии гостеприимства в Америке
7. История ресторанной индустрии в России
8. Законодательные основы ресторанного сервиса
9. Классификация предприятий питания
10. Типология предприятий питания
11. Принципы классификации предприятий питания
12. Основные положения Правил предоставления ресторанных услуг в РФ
13. Типовая структура управления рестораном
14. Административная служба. Состав и функции
15. Служба питания. Состав и функции
16. Коммерческая служба. Состав и функции
17. Инженерно-техническая служба. Состав и функции
18. Вспомогательные и дополнительные службы. Состав и функции
19. Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика
20. Способы организации питания в гостиничном сервисе. Виды завтраков.
21. Особенности организации службы питания в зависимости от типа и вида предприятия, класса обслуживания.
22. Основные нормативы, характеристика и виды уборочных работ.

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.

23. Последовательность уборки в индустрии питания.
24. Содержание помещений ресторана.
25. Понятие и особенности «услуги». Виды ресторанных услуг.
26. Позиционирование ресторанный продукта.
27. Методы продвижения ресторанный продукта.

Примерная тематика докладов

1. Появление первых предприятий питания.
2. Средневековые условия питания.
3. Услуги, предлагаемые путешественникам в гостиницах в эпоху Возрождения и в Новое время.
4. Интенсивное развитие ресторанной индустрии в XIX в. и XX в
5. Исторический аспект возникновения и развития предприятий общественного питания в России
6. Нормативные документы, действующие в сфере ресторанного хозяйства.
7. Предприятия питания в Древней Греции и в Древнем Риме
8. Техническая и технологическая документация предприятий питания
9. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала ресторанов»
10. История становления и развития предприятий питания в России и за рубежом.
11. Предпосылки становления ресторанного дела в России.
12. Традиции еды и питья.
13. Предприятия питания в России и за рубежом.
14. Международные ресторанные цепи.
15. Ресторан как уникальная форма предприятия питания.
16. Особенности ресторанного обслуживания.
17. Ресторанный этикет.
18. Необычные рестораны мира.
19. Организационная структура служб ресторана.
20. Формы отчетности в ресторане.
21. Менеджмент ресторана.
22. Управление качеством в ресторане.
23. Реклама и маркетинг ресторана.
24. Управление финансами ресторана.
25. Правила ресторанного обслуживания.
26. Официант и метродотель в ресторане.
27. Конфликтные ситуации, работа с возражениями в ресторане.
28. Структура, формы работы кухни.
29. Технологические документы в ресторане: технологические карты, рецептура.
30. Роль шеф-повара в ресторане.

Образцы тестов для проведения зачета и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины,

1. Характерными особенностями французского сервиса являются:
 1. раскладывание пищи официантом на тарелку гостя на приставном столике, подача блюда гостям с правой стороны, свобода движений обслуживающего персонала;
 2. демонстрация блюда гостям с левой стороны, предоставление гостю возможности самостоятельно определять желаемый объем еды, постоянный контакт официанта с гостями;
 3. подача блюд на сервировочном блюде, порционирование на глазах у гостей, прекладывание гостями порций в тарелки.

2. Как называется метод подачи блюд, при котором вторые горячие блюда подают на подогретых мелких столовых тарелках, накрытых специальными крышками клоше?

1. комбинированный метод
2. европейский метод
3. русский метод

3. Обслуживание по типу «шведского стола» характеризуется:

1. ускоренным процессом обслуживания, ограниченным ассортиментом предлагаемых блюд и напитков, обслуживанием одновременно большого количества потребителей по предварительному заказу;

3. большим выбором блюд и закусок со свободным доступом, большой пропускной способностью ресторана, меньшим количеством официантов для обслуживания;

4. возможностью гостя выбрать из карты-меню блюда по своему желанию, большой пропускной способностью ресторана.

4. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:

1. Меню «Дю Жур»
2. Комплексное меню
3. Меню заказных блюд
4. Банкетное меню

5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»

5. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:

1. Французский
2. Русский
3. Немецкий
4. Американский
5. Английский

6. Все вышеперечисленные

6. Основные элементы обслуживания включают:

1. встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков и блюд, расчет с гостями;

2. встреча гостей, предложение аперитива, предложение меню и карты вин, уточнение заказа, подача напитков и блюд, расчет с гостями;

3. встреча гостей, размещение их в зале, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков и блюд, расчет с гостями

7. К острым и соленым холодным закускам рекомендуется подавать....

1. красные столовые сухие и полусухие вина;
2. коньяки, херес, портвейн;
3. водку и горькие настойки.

8. Красные столовые сухие и полусухие вина подают в...

1. в коньячных и мадерных рюмках;
2. в лафитных рюмках;
3. в водочных рюмках.

9. Температура подачи коньяка, хереса, портвейна составляет....

1. 8... 10°C;
2. 18-22°C
3. 10... 12 °C;

10. К блюдам из птицы можно порекомендовать....

1. шампанское и игристые вина;
2. красные столовые сухие и полусухие вина;
3. белые столовые и полусухие вина.

11. Характерными особенностями русского сервиса являются:

1. раскладывание пищи официантом на тарелку гостя на приставном столике,

подача блюда гостям с правой стороны, свобода движений обслуживающего персонала;

2. демонстрация блюда гостям с левой стороны, предоставление гостю возможности самостоятельно определять желаемый объём еды, постоянный контакт официанта с гостями;

3. подача блюд на сервировочном блюде, порционирование на глазах у гостей, перекладывание гостями порций в тарелки.

12. К блюдам из мяса рекомендуется подавать....

1. красные столовые сухие и полусухие вина;

2. коньяки, херес, портвейн;

3. водку и горькие настойки.

13. Для организации банкетов в ресторане используется меню...

1. Меню «Дю Жур»

2. Комплексное меню

3. Меню заказных блюд

4. Банкетное меню

5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»

14. К десертам можно порекомендовать....

1. красные столовые сухие и полусухие вина;

2. шампанское и игристые вина, ликёры, десертные вина;

3. белые столовые и полусухие вина.

15. Белые вина подают в...

1. в коньячных и мадерных рюмках;

2. в лафитных рюмках;

3. в рейнвейных рюмках

Примерные задания для контрольной работы

Задание 1. Дайте характеристику основным факторам спроса на услуги общественного питания.

Задание 2. Приведите основные примеры моделей развития ресторанный дела.

Задание 3. Дайте сравнительную характеристику основным, дополнительным и сопутствующим ресторанным услугам.

Задание 4. Перечислите функциональные требования, предъявляемые к ресторанам.

Задание 5. Перечислите основные психологические аспекты профориентации, профотбора, проф. подготовки кадров и их адаптация к деятельности и коллективам.?

Задание 6. В чем заключается система оценки удовлетворённости клиента качеством обслуживания в ресторанах? Приведите примеры.

Задание 7. Опишите на примере взаимосвязь различных служб на предприятиях питания?

Задание 8. Как проводится оценка эффективности деятельности различных служб предприятий питания?

Задание 9. Соотнесите с помощью букв соответствующую характеристику (оценку) в соответствии с «Гидом Мишлен» для каждой категории ресторана

Категории ресторана

А. Ресторан «Одна звезда мишлен»

Б. Ресторан «Две звезды мишлен»

В. Ресторан «Три звезды мишлен»

Характеристика (оценка) ресторана, в соответствии с «Гидом Мишлен»

Г. Кухня и сервис ресторана идеальны

Д. Ресторан высшего уровня

Е. Высококласная кухня в приятной атмосфере

Задание 10. Правильным ли будет утверждение, что в России существует семь типов предприятий общественного питания? Поясните, почему да или нет.

Задание 11. Какие из типов предприятий общественного питания предусмотренных ГОСТом Р 50762-2007 подразделяют на классы?

Задание 12. Можно ли утверждать, что кафе и кофейня это один тип предприятия общественного питания. Ответ пояснить.

Ситуации для обсуждения на семинарских занятиях

1. В ресторан отметить помолвку пришла молодая пара со своими родителями. Опишите сценарий обслуживания согласно этикету.
2. В ресторан на деловой ужин пришли четверо мужчин. Опишите сценарий обслуживания согласно этикету.
3. В ресторан на обед пришла женщина с детьми (1 год и 5 лет). Опишите процесс их обслуживания.
4. В ресторане гость забыл зонт. Опишите действия персонала в этом случае.
5. В ресторане гость не смог оплатить счет. Опишите действия персонала в этом случае.
6. В ресторан пришел гость с проблемами зрения и слуха. Опишите действия персонала в этом случае.
7. У гостя в кафе пропала шапка, которую он оставил на вешалке в зале. В зале размещено объявление, что администрация не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра. Опишите способ разрешения данной ситуации.
8. Гость высказал недовольство качеством блюда, каковы действия обслуживающего персонала?
9. Официант пролил на гостя напиток. Каковы действия персонала ресторана?

Задания и ситуации для выполнения домашнего задания

Задание 1 Проектирование обслуживания банкета «Свадьба», «Юбилей», «Встреча выпускников», «Новый год», «Закрытие работы симпозиума» и др.

Задание 2: Подготовить профессиограмму работника индустрии питания (официант, бариста, хостес, бармен, др.).

Задание 3: Подготовить характеристику ресторанной сети (на выбор).

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

- *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»
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. Хмырова Светлана Валентиновна. Ресторанный маркетинг : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и упр. на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Упр. персоналом" / С. В. Хмырова. - Москва : ЮНИТИ-Дана, 2013. - 253, [2] с. : рис., табл. ; 22 см. - Парал. тит. л. англ. - ISBN 978-5-238-01670-2 : 300.00.

Федцов Владимир Георгиевич. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс] / В. Г. Федцов. - 3-е изд. - Москва : Дашков, 2014. - 248 с. - ISBN 978-5-394-01726-1.

Дополнительная литература

1. Оробейко Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары: учебное пособие. – М.: Альфа-М, 2011. – 320 с.

2. Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуживания: учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 224 с.

3. Технологии ресторанного сервиса: лабораторный практикум / Венецианский А.С., Косян С.Б., Мамахай А.К. - Волгоград: Волгоградский ГАУ, 2016. - 104 с.

4. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие / Т.А. Джум, Г.М. Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с.

5. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 536 с.

6. Ресторанный сервис. Restaurant service: Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева, В.И. Протуренко. - М.: Флинта: МПСИ, 2011. - 328 с.

7. Ресторанный маркетинг: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Управ / Хмырова С.В. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 255 с.

6.2. *Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)*

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 |

Программное обеспечение:

1. Учебные фильмы на CD и DVD по гостиничному делу.
2. Электронные учебники по организации гостиничного дела.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.
2. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
3. «Вестник РАТА» – электронный журнал;
4. UNWTO NEWS.
5. «Отель»;
6. «Гостиницы и рестораны»;

7. «Парад отелей»;
8. «Стандарт 5 звезд»;
9. «Пять звезд»;
10. «Курортные ведомости»;
11. Journal of Hospitality, Leisure, Sports & Tourism Education

Сайты электронных библиотек и научных журналов:

eLibrary – научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

Blackwell – полнотекстовые электронные научные журналы, охватывающие все области естественных и общественных наук [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://onlinelibrary.wiley.com/browse/subjects>

Sage Publications – научные журналы по гуманитарным, точным и естественным наукам. Глубина полнотекстового архива с 1999 г. Условия доступа: доступ организован по общеуниверситетской сети. URL: <http://online.sagepub.com>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» (biblio-online.ru), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.

Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014

Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005

MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark

Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная

Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

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 SE; 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 материалы⁶

9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий⁷

Семинар 1 История развития ресторанного хозяйства (4ч)

Вопросы для обсуждения

1. Появление первых предприятий питания.
2. Предприятия питания в Древней Греции и в Древнем Риме.
3. Средневековые предприятия питания.
4. Интенсивное развитие ресторанной индустрии в XIX в. и XX в исторический аспект возникновения и развития предприятий питания в России.

Литература

1 Федцов Владимир Георгиевич. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс] / В. Г. Федцов. - 3-е изд. - Москва : Дашков, 2014. - 248 с. - ISBN 978-5-394-01726-1.

Семинар 2 История развития ресторанного хозяйства (2ч)

1. Современное состояние и основные направления ресторанного бизнеса. Состояние инфраструктуры ресторанного бизнеса
2. Обзор рынка ресторанных услуг.
3. Особенности рынка ресторанных услуг в Москве и регионах.

Самые распространенные кухни

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.

Литература

1. Хмырова Светлана Валентиновна. Ресторанный маркетинг : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и упр. на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Упр. персоналом" / С.

⁶ Методические материалы по дисциплине могут входить в состав рабочей программы, либо разрабатываться отдельным документом.

⁷ 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.

В. Хмырова. - Москва : ЮНИТИ-Дана, 2013. - 253, [2] с. : рис., табл. ; 22 см. - Парал. тит. л. англ. - ISBN 978-5-238-01670-2 : 300.00.

Семинар 3 Нормативные документы, действующие в сфере ресторанного хозяйства (4ч)

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. 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»

Литература

1Хмырова Светлана Валентиновна.Ресторанный маркетинг : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и упр. на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Упр. персоналом" / С. В. Хмырова. - Москва : ЮНИТИ-Дана, 2013. - 253, [2] с. : рис., табл. ; 22 см. - Парал. тит. л. англ. - ISBN 978-5-238-01670-2 : 300.00.

Семинар 4 Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. Назначение и характеристика отдельных подразделений службы питания. (4 час.)

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.

Литература

1 Хмырова Светлана Валентиновна. Ресторанный маркетинг : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и упр. на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Упр. персоналом" / С. В. Хмырова. - Москва : ЮНИТИ-Дана, 2013. - 253, [2] с. : рис., табл. ; 22 см. - Парал. тит. л. англ. - ISBN 978-5-238-01670-2 : 300.00.

Темы для подготовки докладов

1. Характеристика и назначение столовой посуды из фарфора, фаянса, стекла, хрусталя, 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 преysкуранты: виды, назначение. Требования, предъявляемые к составлению меню. Последовательность расположения блюд в меню. Особенности составления различных видов меню.
5. Преysкурант вино-водочных изделий. Оформление меню и преysкурантов.

Семинар 5 Маркетинг в индустрии гостеприимства (4 час.)

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика торговых помещений и форм обслуживания, используемых на предприятиях общественного питания.
2. Международные и российские правила предоставления ресторанных услуг.
- 3 Информирование потребителя о ресторанных услугах.
- 4 Правила бронирования столиков в ресторанах.
- 5 Заключение договора на обслуживание в ресторане..

*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»

Литература

1Хмырова Светлана Валентиновна.Ресторанный маркетинг : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и упр. на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Упр. персоналом" / С. В. Хмырова. - Москва : ЮНИТИ-Дана, 2013. - 253, [2] с. : рис., табл. ; 22 см. - Парал. тит. л. англ. - ISBN 978-5-238-01670-2 : 300.00.

Семинар 6 Традиции питания разных народов и особенности организации питания групп иностранных туристов (4 час.)

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.

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»

Литература

1 Хмырова Светлана Валентиновна. Ресторанный маркетинг : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и упр. на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Упр. персоналом" / С. В. Хмырова. - Москва : ЮНИТИ-Дана, 2013. - 253, [2] с. : рис., табл. ; 22 см. - Парал. тит. л. англ. - ISBN 978-5-238-01670-2 : 300.00.

Семинар 7,8 Отличительные характеристики ресторанных предприятий различных типов. (8ч)

Вопросы для обсуждения

1. Заготовочные, доготовочные и предприятия общественного питания с полным производственным циклом.
2. Рестораны, бары, кафе, закусочные, столовые.
3. Кафе общего типа и специализированные кафе. Ресторан «Люкс». Ресторан высшего класса. Ресторан первого класса. Ресторан гастрономический. Ресторан повседневный (casual). Бар, паб, таверна.
4. Быстрое обслуживание (fast food, street food).
5. Классы обслуживания.

Литература

1 Хмырова Светлана Валентиновна. Ресторанный маркетинг : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и упр. на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Упр. персоналом" / С. В. Хмырова. - Москва : ЮНИТИ-Дана, 2013. - 253, [2] с. : рис., табл. ; 22 см. - Парал. тит. л. англ. - ISBN 978-5-238-01670-2 : 300.00.

Семинар 9, 10 Психологический аспект обслуживания клиентов (8ч).

Вопросы для обсуждения

1. Психологические аспекты профориентации, профотбора, проф. подготовки кадров и их адаптация к деятельности и коллективам.
2. Специфика вербального общения. Активное слушание.
3. Правила поведения персонала ресторанов.
4. Стил в обслуживании гостей.
5. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала ресторанов.
6. Система оценки удовлетворённости клиента качеством обслуживания в ресторанах

Литература

Хмырова Светлана Валентиновна. Ресторанный маркетинг : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм", "Экономика и упр. на предприятии (в сфере сервиса)", "Менеджмент в сфере услуг", "Упр. персоналом" / С. В. Хмырова. - Москва : ЮНИТИ-Дана, 2013. - 253, [2] с. : рис., табл. ; 22 см. - Парал. тит. л. англ. - ISBN 978-5-238-01670-2 : 300.00.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Организация ресторанного дела» реализуется кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства

Цель дисциплины: формирование у студентов базовых теоретических знаний и практических навыков в изучении организации деятельности ресторанов, их роли в гостиничном предприятии, форм и прогрессивных методов обслуживания.

Задачи дисциплины:

- систематизация и углубление базовых знаний о современном состоянии ресторанной индустрии;
- формирование представлений о маркетинге в ресторанной индустрии;
- изучение систем классификации предприятий общественного питания

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

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.

В результате изучения дисциплины бакалавр должен:
знать

- классификацию ресторанов и их характеристики;
- факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана;
- особенности формирования и оформления меню ресторана;
- организацию технологического процесса в ресторане;
- методы организации труда персонала;
- типы и формы ресторанного обслуживания;
- особенности профессиональной этики работника ресторана;
- содержание понятия, функции и показатели корпоративной культуры ресторана;
- направления организации маркетинговых исследований услуг ресторана;
- тенденции развития и отличительные особенности российского ресторанного бизнеса.

Уметь: применить на практике знания в области менеджмента ресторанного сервиса

Владеть навыками применения услуг предприятий общественного питания на основе современных технологий.

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

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