

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ**  
**ТЕХНОЛОГИЙ»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Василенко В.Н.  
(подпись) (Ф.И.О.)

«26» 05 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях  
индустрии питания и ресторанного бизнеса  
(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания  
(код и наименование направления подготовки, специальности)

Направленность (профиль) подготовки

Технологии производства продукции индустрии питания и ресторанного бизнеса  
(наименование направленности (профиля) подготовки)

Квалификация (степень) выпускника

**Бакалавр**

(Бакалавр/Специалист/Магистр)

## 1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях индустрии питания и ресторанного бизнеса» являются подготовка выпускника к решению следующих профессиональных задач производственно-технологической деятельности:

- совершенствование работы производства и содействие совершенствованию процесса обслуживания гостей;
- разработка и реализация программ по продвижению продукции производства и привлечению потребителей, обеспечению и поддержке лояльности потребителей к предприятию питания.
- совершенствование работы производства и содействие совершенствованию процесса обслуживания гостей;
- разработка и реализация программ по продвижению продукции производства и привлечению потребителей, обеспечению и поддержке лояльности потребителей к предприятию питания;
- выявление недостатков процесса обслуживания и определение способов повышения качества;
- обслуживания с разработкой критериев и показателей эффективности обслуживания;
- разработка документации по обеспечению качества и безопасности продукции производства на предприятии;
- выявление требований потребителей к качественным характеристикам питания и услуг, формирование потребительского спроса и прогнозирование объемов продаж.

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, являются: продовольственное сырье растительного и животного происхождения; продукция питания различного назначения; методы и средства испытаний и контроля качества сырья и готовой продукции питания; технологическое оборудование; сетевые и крупные предприятия питания и отели, крупные специализированные цеха, имеющие функции кулинарного производства; центральный офис сети предприятий питания.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями, обучающийся должен:

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (результат освоения)	В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	ПК-2	Владением современными информационными технологиями, способностью управлять информацией с использованием прикладных программ деловой сферы деятельности,	- компьютерные технологии, базы данных и пакеты прикладных программ в области технологий и организации процесса обслуживания на предприятиях	- выбирать и применять наиболее эффективные информационные технологии и программные средства для решения конкретных целей и задач профессиональ-	- навыками управления и организации процесса обслуживания посредством применения возможностей информационных технологий и прикладных программ на

		использовать сетевые компьютерные технологии и базы данных в своей предметной области, пакеты прикладных программ для расчета технологических параметров оборудования	общественного питания; современными информационными технологиями	ной деятельности на всех этапах обслуживания потребителей; управлять информацией с использованием прикладных программ деловой сферы деятельности	предприятиях питания. использовать сетевые компьютерные технологии и базы данных в своей предметной области, пакеты прикладных программ для расчета технологических параметров оборудования
2	ПК-9	Готовностью устанавливать требования и приоритеты к обучению работников по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению в чрезвычайных ситуациях	- нормативные документы, мероприятия и требования по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению персонала в чрезвычайных ситуациях на предприятиях сферы питания; требования и приоритеты к обучению работников по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению в чрезвычайных ситуациях	- определять круг необходимых требований и обязанностей в профессиональной деятельности работников предприятий общественного питания в чрезвычайных ситуациях;	- навыками формулирования требований и обозначению приоритетов при обучении работников по вопросам безопасности и поведению в чрезвычайных ситуациях на предприятиях питания.
3	ПК-11	Способностью осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулировать работников производства	-мотивационные программы на всех этапах процесса обслуживания на предприятиях общественного питания, методы оценки результатов мотивации и способы стимулирования работников сферы сервиса и ресторанного бизнеса;	- осуществлять мониторинг проведения персонала предприятий индустрии питания, подбирать мотивационные программы для работников; оценивать результаты мотивации и стимулировать работников, предупреждать и регулировать конфликтные ситуации с коллегами и в процессе обслуживания	- приемами кооперации работников индустрии питания для выполнения стратегических и тактических целей и задач предприятия с применением мотивационных программ на всех этапах обслуживания потребителей; методами оценки мотивации и средствами стимулирования членов коллектива, методами бесконфликтной

				потребителей на предприятиях общественного питания; осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах	работы и толерантного поведения с коллегами и клиентами. оценкой результатов мотивации и стимулировать работников производства
4	ПК-13	Способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания	-программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности работников индустрии питания по отношению к предприятию и руководству;	-планировать, анализировать деятельность и рабочий день персонала в процессе обслуживания потребителей с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях общественного питания; планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству	- приемами и навыками планирования деятельности работников предприятий общественного питания в течение рабочего дня на всех этапах обслуживания потребителей в соответствии с должностными инструкциями. планированием и анализом своей деятельности и рабочим днём с учётом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания
5	ПК-18	Готовностью осуществлять необходимые меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия	- необходимые меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия;	- определять перечень необходимых мер безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия;	- навыками разработки плана мероприятий и мер безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия.
6	ПК-20	Способностью осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения	- основные направления и современные тенденции в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, технологии коммуникации;	- осуществлять поиск информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, выбирать технологии коммуникации;	- навыками выбора и использования информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, применения различных форм коммуникации.
7	ПК-21	Готовностью разрабатывать критерии оценки	- критерии оценки профессиональ-	- осуществлять мероприятия по аттестации	- навыками оценки профессионального уровня

		профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, проводить аттестацию работников производствами принимать решения по результатам аттестации	ного уровня персонала предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса;	работников предприятия питания; принимать решения по результатам аттестации персонала;	персонала предприятий индустрии питания.
8	ПК-23	Способностью формировать профессиональную команду, проявлять лидерские качества в коллективе, владением способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления	- способы организации производства процессов обслуживания коллективом профессионалов на предприятиях питания; особенности формы, средства и методы обслуживания потребителей; характеристики персонала, занятого в процессе обслуживания;	- осуществлять действия по организации процесса обслуживания на предприятиях общественного питания; определять функциональные обязанности персонала в процессе обслуживания, выбирать оптимальный вариант организации обслуживания, отвечающий требованиям потребителей;	- способами и приемами эффективной работы трудового коллектива по организации, комбинированию и совершенствованию процесса обслуживания на предприятиях общественного питания; технологиями управления коллективом на основе современных методов управления.

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

3.1. Дисциплина «Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях индустрии питания и ресторанного бизнеса» относится к блоку Б1 ОП и ее вариативной части, базируется на знаниях, умениях и компетенциях, сформированных при изучении дисциплин: *Современное состояние отрасли.*

Дисциплина «Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях индустрии питания и ресторанного бизнеса» является предшествующей для *выполнения выпускной квалификационной работы.*

### 4. Объем дисциплины и виды учебных занятий

Общая трудоемкость дисциплины составляет 9 зачетных единиц.

Виды учебной работы	Всего часов	Семестр	
		6	7
	акад.	акад.	акад.
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	324	180	144
<b>Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:</b>	102,35	55	47,35
Лекции	33	18	15
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	33	18	15

Лабораторные работы (ЛБ)	66	36	30
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	66	36	30
Групповые консультации по дисциплине	1,65	0,9	0,75
Консультации по КР	1,5	-	1,5
Виды аттестации: зачет, зачет	0,2	0,1	0,1
<b>Самостоятельная работа:</b>	221,65	125	96,65
Выполнение курсовой работы	70	-	70
Выполнение тестовых заданий	26,65	-	26,65
Выполнение индивидуальных заданий	125	125	-

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

**5.1 Содержание разделов дисциплины**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Академические часы	В форме практической подготовки
1	Классификация услуг и порядок оказания услуг в области общественного питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Прикладные программы и информационные технологии в секторе HoReCa. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий HoReCa.	Классификация услуг общественного питания. Требования потребителя. Информация о товаре для потребителей. Назначение, виды и правила составления меню, карт вин и коктейлей. Функции и назначение программно-аппаратных систем управления в секторе HoReCa. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий HoReCa. Современные информационные технологии, управление информацией с использованием прикладных программ деловой сферы деятельности, сетевые компьютерные технологии и базы данных, пакеты прикладных программ для расчёта технологических параметров оборудования Поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, коммуникативные умения.	76	76
2	Характеристика и назначение торговых помещений. Концепции ресторанов. Оборудование и мебель торговых залов.	Помещения для обслуживания потребителей, производственные и вспомогательные помещения: назначение и характеристика, температурный режим, вентиляция и освещение. Разработка концепции ресторанов. Интерьеры залов. Мебель. Виды столов, кресел и стульев. Оборудование	82	82

	Столовая посуда, приборы, белье. Сервировка столов.	бара, барная стойка. Серванты. Холодильное оборудование. Витрины. Винотеки. Салат-бары. Виды и характеристика столовой посуды и столовых приборов. Столовое белье: ассортимент, назначение и требования к нему. Сервизная. Виды сервировки стола: предварительная и дополнительная. Сервировка стола для завтрака, для бизнес-ланча, для комплексного обеда, сервировка стола к обеду по меню заказных блюд, сервировка стола к ужину.		
3	Этапы организации обслуживания. Методы и формы обслуживания. Обслуживание потребителей в ресторане. Организация процесса обслуживания в зале.	Этапы организации обслуживания. Основные виды и методы обслуживания в общественном питании. Виды сервировки стола. Этапы обслуживания в ресторане. Встреча гостей, размещение их в зале. Предложение меню и карты вин, аперитива. Рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков. Прием, оформление и уточнение заказа. Передача заказа на производство. Досервировка стола в соответствии с принятым заказом. Подача напитков, закусок и блюд. Расчет с гостями. Работа сомелье. Рекомендации по выбору и подача вин. Виды расчета с потребителями. Описание основных методов подачи блюд в ресторане. Декорирование и карвинг блюд. Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок, первых блюд, вторых горячих блюд, сладких блюд, кондитерских изделий, холодных и горячих напитков. Подача аперитива, правила подачи алкогольных и слабоалкогольных напитков. Правила подачи продукции сервис – бара. Проведение мотивационных программ на всех этапах, оценка результатов мотивации и стимулирование работников производства	59,65	59,65
4	Технологии и приемы профессионального общения на предприятиях общественного питания. Функции, назначение и правила застольного этикета и особенности	Функции и назначение различных видов этикета, правила застольного этикета и организация обслуживания с учетом социальных, этнических и конфессиональных особенностей и культурных традиций стран и народов. Технологии и приемы профессионального общения на предприятиях общественного	103	103

	<p>обслуживания различных стран и народов. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Организация труда обслуживающего персонала.</p>	<p>питания. Мотивации и стимулирование работников предприятий питания, применения различных форм коммуникации. Виды приемов и банкетов: определение, назначение, классификация по различным признакам. Банкет за столом с полным и частичным обслуживанием официантами. Прием-фуршет, прием-коктейль, банкет-чай. Смешанные (комбинированные) банкеты и приемы. Тематические банкеты и приемы. Характерные особенности банкетов. Правила их организации и проведения. Банкеты по случаю определенных событий и дат. Обслуживание участников конференций. Обслуживание проживающих в гостинице. Особенности предоставления услуг в местах массового отдыха. Услуги в пути следования пассажирского транспорта. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов. Организация обслуживания в социально – ориентированных предприятиях питания. Требования и приоритеты к обучению работников по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению в чрезвычайных ситуациях Программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, аттестация работников производства решения по результатам аттестации. Формирование профессиональной команды, лидерские качества в коллективе, способы организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления</p>		
--	--	---	--	--

## 5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, час		ЛР, час.		СРО, час
		в традиционной форме	в форме практической подготовки	в традиционной форме	в форме практической подготовки	
1	Классификация услуг и порядок оказания	7	7	6	6	63

	услуг в области общественного питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Прикладные программы и информационные технологии в секторе HoReCa. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий HoReCa.					
2	Характеристика и назначение торговых помещений. Концепции ресторанов. Оборудование и мебель торговых залов. Столовая посуда, приборы, белье. Сервировка столов.	8	8	12	12	62
3	Этапы организации обслуживания. Методы и формы обслуживания. Обслуживание потребителей в ресторане. Организация процесса обслуживания в зале.	9	9	24	24	26,65
4	Технологии и приемы профессионального общения на предприятиях общественного питания. Функции, назначение и правила застольного этикета и особенности обслуживания различных стран и народов. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Организация труда обслуживающего персонала.	9	9	24	24	70

### 5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, час
1	Классификация услуг и порядок оказания услуг в области общественного питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Прикладные программы и информационные технологии в секторе HoReCa. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий HoReCa.	Классификация услуг общественного питания. Требования потребителя. Информация о товаре для потребителей. Информация в картах вин. Классификация услуг общественного питания. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий HoReCa. Требования потребителя. Информация о товаре для потребителей. Назначение, виды и правила составления меню, карт вин и коктейлей. Функции и назначение программно-аппаратных систем управления в секторе HoReCa.	7
2	Характеристика и назначение торговых помещений. Концепции ресторанов. Оборудование и мебель торговых залов. Столовая посуда, приборы, белье.	Помещения для обслуживания потребителей, производственные и вспомогательные помещения: назначение и характеристика, температурный режим, вентиляция и освещение. Разработка концепции ресторанов. Интерьеры залов. Мебель. Виды столов, кресел и стульев. Оборудование бара, барная стойка. Серванты. Холодильное оборудование. Витрины. Винотеки. Салат-бары. Виды и характеристика столовой	8

	Сервировка столов.	посуды и столовых приборов. Столовое белье: ассортимент, назначение и требования к нему. Сервизная. Виды сервировки стола: предварительная и дополнительная. Сервировка стола для завтрака, для бизнес-ланча, для комплексного обеда, сервировка стола к обеду по меню заказных блюд, сервировка стола к ужину. Назначение, виды и правила составления меню. Факторы, необходимые при составлении меню, экономическая диагностика меню. Оформление меню, карт вин и коктейлей ресторана.	
3	Этапы организации обслуживания. Методы и формы обслуживания. Обслуживание потребителей в ресторане. Организация процесса обслуживания в зале.	Этапы организации обслуживания. Основные виды и методы обслуживания в общественном питании. Виды сервировки стола. Этапы обслуживания в ресторане. Встреча гостей, размещение их в зале. Предложение меню и карты вин, аперитива. Рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков. Прием, оформление и уточнение заказа. Передача заказа на производство. Досервировка стола в соответствии с принятым заказом. Подача напитков, закусок и блюд. Расчет с гостями. Работа сомелье. Рекомендации по выбору и подача вин. Виды расчета с потребителями. Описание основных методов подачи блюд в ресторане. Декорирование и карвинг блюд. Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок, первых блюд, вторых горячих блюд, сладких блюд, кондитерских изделий, холодных и горячих напитков. Подача аперитива, правила подачи алкогольных и слабоалкогольных напитков. Правила подачи продукции сервис – бара.	9
4	Технологии и приемы профессионального общения на предприятиях общественного питания. Функции, назначение и правила застольного этикета и особенности обслуживания различных стран и народов. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Организация труда обслуживающего персонала.	Функции и назначение различных видов этикета, правила застольного этикета и организация обслуживания с учетом социальных, этнических и конфессиональных особенностей и культурных традиций стран и народов. Мотивации и стимулирование работников предприятий питания, применения различных форм коммуникации. Виды приемов и банкетов: определение, назначение, классификация по различным признакам. Банкет за столом с полным и частичным обслуживанием официантами. Прием-фуршет, прием-коктейль, банкет-чай. Смешанные (комбинированные) банкеты и приемы. Тематические банкеты и приемы. Характерные особенности банкетов. Правила их организации и проведения. Банкеты по случаю определенных событий и дат. Обслуживание участников конференций. Обслуживание проживающих в гостинице. Особенности предоставления услуг в местах массового отдыха. Услуги в пути следования пассажирского транспорта. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов. Организация обслуживания в социально – ориентированных предприятиях питания.	9

### 5.2.2 Практические занятия не предусмотрены

### 5.3.3 Лабораторный практикум

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лабораторных работ	Трудоемкость, час
1	Классификация услуг и порядок оказания услуг в области общественного питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Прикладные программы и информационные технологии в секторе HoReCa. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий HoReCa.	Составление меню и карты вин банкета. Назначение и виды меню и карты вин.	6
		Изучение работы программно-аппаратной системы управления на предприятиях общественного питания «1С – Парус: Общепит».	6
2	Характеристика и назначение торговых помещений. Концепции ресторанов. Оборудование и мебель торговых залов. Столовая посуда, приборы, белье. Сервировка столов.	Приемы и способы сервировки стола. Ассортимент столовой посуды, приборов и столового белья.	6
		Разработка плана и порядка оснащения помещений для обслуживания потребителей при проведении банкета.	6
3	Этапы организации обслуживания. Методы и формы обслуживания. Обслуживание потребителей в ресторане. Организация процесса обслуживания в зале.	Подача блюд и закусок в торговом зале. Подача продукции сервис – бара.	6
		Организация обслуживания потребителей в ресторане. Декорирование и карвинг блюд.	12
		Технология проведения банкетов за столом с полным и частичным обслуживанием официантами.	6
4	Технологии и приемы профессионального общения на предприятиях общественного питания. Функции, назначение и правила застольного этикета и особенности обслуживания различных стран и народов. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Организация труда обслуживающего персонала.	Профессиональное общение на предприятиях общественного питания.	6
		Технологии и приемы речевой коммуникации при обслуживании потребителей на предприятиях общественного питания	6
		Организация проведения банкета за столом с частичным обслуживанием официантами.	6

### 5.2.4 Самостоятельная работа (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, час
-------	---------------------------------	---------	-------------------

1	Классификация услуг и порядок оказания услуг в области общественного питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Прикладные программы и информационные технологии в секторе HoReCa. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий HoReCa.	Индивидуальное задание	63
2	Характеристика и назначение торговых помещений. Концепции ресторанов. Оборудование и мебель торговых залов. Столовая посуда, приборы, белье. Сервировка столов.	Индивидуальное задание	62
3	Этапы организации обслуживания. Методы и формы обслуживания. Обслуживание потребителей в ресторане. Организация процесса обслуживания в зале.	Тесты (тестовые задания)	26,65
4	Технологии и приемы профессионального общения на предприятиях общественного питания. Функции, назначение и правила застольного этикета и особенности обслуживания различных стран и народов. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Организация труда обслуживающего персонала.	Курсовая работа	70

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Основная литература

6.1.1 Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] : учеб. / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая. — Электрон. Дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 416 с. — Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=230055](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=230055) . — Загл. с экрана..

6.1.2 Организация ресторанного бизнеса: Учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.В. Жилкова [и др.]. — Электрон. Дан. — Санкт-Петербург : , 2014. — 192 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/90690> . — Загл. с экрана.

6.1.3 Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. И доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 321 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06272-4. . — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/5FC9109C-250F-49B8-B067-94C7F8CD0ED4#page/1>

### 6.2 Дополнительная литература

6.2.1 Технологии услуг питания: конспект лекций [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Васина С. М., Смотрина К. В. – ПГТУ, 2017. – 74 с. – Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=477323](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=477323)

6.2.2 Ресторанный сервис [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. Дан. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 328 с. — Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=70361](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=70361). — Загл. с экрана.

6.2.3 Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. Дан. — Москва : Дашков и К, 2016. — 248 с. — Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=450740](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=450740). — Загл. с экрана.

6.2.4 Периодические журналы:

- Журнал «Ресторанные ведомости»;
- Журнал «Ресторатор»;
- Журнал «Школа гастронома»;
- Журнал «Food Technology»;
- Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий» // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=32905](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=32905);
- Журнал «Санитарные правила, нормы и гигиенические нормативы» CD
- Журнал «Сервис plus» // Сервис plus [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1106984> – Журнал «Сервис plus»;
- Журнал «Вопросы питания» // Вопросы питания. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=7711](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=7711) – Журнал «Вопросы питания»;
- Журнал «Известия ВУЗов. Пищевая технология» // Известия ВУЗов. Пищевая технология. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=7818](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=7818) – Журнал «Известия ВУЗов. Пищевая технология»;
- Журнал «Питание и общество» // Питание и общество. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=8980](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=8980) – Журнал «Питание и общество»;
- Журнал «Пищевая промышленность»;
- Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Современные проблемы сервиса и туризма. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=26229](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229) – Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма».

### **6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся**

6.3.1 Родионова Н.С. Методические указания к самостоятельной работе по курсу «Технология и организация ресторанного сервиса» [Электронный ресурс] : для студентов, обучающихся по направлению 19.03.04 – «Технология продукции и организация общественного питания» очной и заочной форм обучения / Н.С. Родионова, Т.В. Алексеева. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2016. – 24 с. <http://biblos.vsu.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/96407>.

6.3.2. Алексеева, Т.В. Методические указания к выполнению лабораторных работ по курсу «Технология и организация ресторанного сервиса» (часть 1) для студентов, обучающихся по направлению 19.03.04 – «Технология продукции и

организация общественного питания» очной и заочной форм обучения / Т.В. Алексеева, Мануковская, Е.А. Климова. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2016. – 42 с.

6.3.3. Алексеева, Т.В. Методические указания к выполнению лабораторных работ по курсу «Технология и организация ресторанного сервиса» (часть 2) для студентов, обучающихся по направлению 19.03.04 – «Технология продукции и организация общественного питания» очной и заочной форм обучения / Т.В. Алексеева, М.В. Мануковская, Е.А. Климова. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2016. – 48 с.

6.3.4. Алексеева, Т.В. Методические указания к выполнению контрольной работы № 1 по курсу «Технология и организация ресторанного сервиса» (часть 1) [Электронный ресурс] : для студентов, обучающихся по направлению 19.03.04 – «Технология продукции и организация общественного питания» заочной формы обучения / Т. В. Алексеева. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2016. – 18 с. <http://biblos.vsu.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/96400>.

6.3.5. Алексеева, Т.В. Методические указания к выполнению контрольной работы № 2 по курсу «Технология и организация ресторанного сервиса» (часть 2) [Электронный ресурс] : для студентов, обучающихся по направлению 19.03.04 – «Технология продукции и организация общественного питания» заочной формы обучения / Т.В. Алексеева. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2016. – 18 с. <http://biblos.vsu.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/96403>.

6.3.6. Родионова, Н.С. Руководство по выполнению курсовой работы по дисциплине «Технология и организация ресторанного сервиса» [Текст] : учебное пособие / Н.С. Родионова, Т.В. Алексеева, М.В. Мануковская. – Воронеж: Изд-во ВГУИТ. – 2015. – 62 с.

#### **6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	<a href="https://www.edu.ru/">https://www.edu.ru/</a>
Научная электронная библиотека	<a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp?">https://elibrary.ru/defaultx.asp?</a>
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	<a href="https://niks.su/">https://niks.su/</a>
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Электронная библиотека ВГУИТ	<a href="http://biblos.vsu.ru/megapro/web">http://biblos.vsu.ru/megapro/web</a>
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	<a href="https://minobrnauki.gov.ru/">https://minobrnauki.gov.ru/</a>
Портал открытого on-line образования	<a href="https://npoed.ru/">https://npoed.ru/</a>
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	<a href="https://education.vsu.ru/">https://education.vsu.ru/</a>

#### **6.5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин в ФГБОУ ВО ВГУИТ [Электронный ресурс]: методические указания для обучающихся на всех уровнях высшего образования / М. М. Данылиев, Р. Н. Плотникова; ВГУИТ, Учебно-методическое управление. - Воронеж : ВГУИТ, 2015. – Режим доступа : <http://biblos.vsu.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/2488>. - Загл. с экрана

#### **6.6 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Используемые виды информационных технологий:

- «электронная»: персональный компьютер и информационно-поисковые (справочно-правовые) системы;

- «компьютерная» технология: персональный компьютер с программными продуктами разного назначения (ОС Windows; MSOffice; КОМПАС-График;

- «сетевая»: локальная сеть университета и глобальная сеть Internet;

- Федеральный портал «Российское образование» (<http://www.edu.ru>)

- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru>)

Сетевая локальная БД Справочная Правовая Система КонсультантПлюс для 50 пользователей, ООО «Консультант-Эксперт» Договор № 200016222100042 от 17.11.2020 (срок действия с 01.01.2021 по 31.12.2021)

- Информационно-справочная система «NormaCS», ИП Голованова Е.Г. Договор № 200016222100038 от 13.10.2020 г., локальная версия, 1 ПК (срок действия с 20.10.2020 по 31.10.2021).

Программы	Лицензии, реквизиты, поддерживающие документы
Microsoft Windows 7	Microsoft Open License Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level # No Level #47881748 от 24.12.2010 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a>
Microsoft Office Professional Plus 2007	Microsoft OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a> Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a>
КОМПАС 3D	LTv12, бесплатное ПО <a href="http://zoomexe.net/ofis/project/2767-kompas-3d.html">http://zoomexe.net/ofis/project/2767-kompas-3d.html</a>
Microsoft Windows XP	Microsoft Open License Academic OPEN No Level # No Level #44822753 от 17.11.2008 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a>
Adobe Reader XI	Adobe Reader XI, бесплатное ПО <a href="https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html">https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html</a>
Автоматизированная интегрированная библиотечная система «МегаПро»	Номер лицензии 104-2015, 28.04.2015 г., договор №2140 от 08.04.2015 г. Уровень лицензии «Стандарт»

## 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Необходимый для реализации образовательной программы перечень материально-технического обеспечения включает: лекционные аудитории (оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций; средствами звуковоспроизведения; экраном; имеющие выход в Интернет); помещения для проведения семинарских, лабораторных и практических занятий (оборудованные учебной мебелью); библиотеку (имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет); компьютерные классы. Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsu.ru>.

В ходе учебного процесса используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенные следующим оборудованием: доска ученическая, ноутбук, мультимедиа-проектор, комплекты мебели для учебного процесса, учебно-наглядные пособия.

Аудитории кафедры сервиса и ресторанного бизнеса (20, 19, 20б) а также аудитории других кафедр университета, отвечающие перечисленным выше требованиям.

Аудитория для проведения лекционных занятий № 20:

Доска 3 – х элементная для маркера – 1 шт;  
Переносной ноутбук ASUS A7 Se – 1 шт;  
Мультимедиа-проектор Mitsubishi XD500U – 1 шт.  
Ноутбук ASUS A7 Se – 1 шт;  
Ноутбук ASUS A7 Se – 1 шт;

Компьютерный класс кафедры сервиса и ресторанного бизнеса:

Компьютер «BaPIAHт Стандарт» ATX 450W/C2D – 12 шт;  
Коммутатор D-Link DES-1016 – 1 шт;  
Принтер цветной лазерный Epson – 1 шт;

Учебно-производственная (демонстрационная) лаборатория физико-химических методов исследования пищевых продуктов и контроля качества кулинарной продукции (а.20 б). Весы электронные CAS-CW-5 DD; кухонная посуда и инвентарь – в асс; стол производственный нерж.; шкаф холодильный Polair CM 105 S; плита электрическая ЭП-4 ЖШ; ноутбук ASUS A7 Se; мойка двухсекционная нерж.; плазменная панель Toshiba; CL-50 ROBOT-COUPЕ (5 нож. протирка); пароконвектомат E 61 GX; подставка под пароконвектомат; комплекты мебели для учебного процесса.

Для самостоятельной работы обучающихся используются аудитория кафедры для самостоятельной работы, аудитория для курсового и дипломного проектирования (выполнения курсовых и дипломных работ) (а.20 к), компьютерные класс ВУЗа (а.151, 341), читальные залы библиотеки.

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся может осуществляться при использовании:

Читальные залы ресурсного центра ВГУИТ	Компьютеры (30 шт.) со свободным доступом в сеть Интернет и Электронным библиотечным и информационно-справочным системам. Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно» Microsoft Windows Server Standart 2008 Russian Academic OPEN 1 License No Level #45742802 от 29.07.2009 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a> Adobe Reader XI (бесплатное ПО) <a href="https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader/volume-distribution.html">https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader/volume-distribution.html</a> Microsoft Office Professional Plus 2010 Microsoft Open License Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian Academic OPEN 1 License No Level #48516271 от 17.05.2011 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a> Microsoft Office 2007 Standart Microsoft Open License Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a> Microsoft Office Professional Plus 2007 Microsoft Open License Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a> LibreOffice 6.2 (бесплатное ПО) <a href="http://ru.libreoffice.org/">http://ru.libreoffice.org/</a> Автоматизированная интегрированная библиотечная система «МегаПро». Номер лицензии: 104-2015 Дата: 28.04.2015 Договор №2140 от 08.04.2015 г. Уровень лицензии «Стандарт»
--	--

## 8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

8.2 Для каждого результата обучения по дисциплине (модулю) определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины.**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

Документ составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 19.03.04 - Технология продукции и организация общественного питания и профилю (специализации) подготовки Технологии производства продукции индустрии питания и ресторанного бизнеса

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**  
**к рабочей программе**  
**Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях индустрии**  
**питания и ресторанного бизнеса**

**1. Организационно-методические данные дисциплины для заочной формы обучения**

**Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом**

Виды учебной работы	Всего часов
	акад.
Общая трудоемкость дисциплины	324
<b>Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:</b>	36,4
Лекции	8
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	8
Лабораторные работы (ЛБ)	24
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	24
Групповые консультации по дисциплине	1,2
Консультации по КР	1,5
Рецензирование контрольных работ обучающихся-заочников	(0,8x2)1,6
Виды аттестации: зачет	0,1
<b>Самостоятельная работа:</b>	283,7
Выполнение курсовой работы	110
Выполнение контрольных работ	20
Выполнение тестовых заданий	28,7
Выполнение индивидуальных заданий	125
<b>Подготовка к зачету:</b>	3,9

## Приложение В

### АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### «Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях индустрии питания и ресторанного бизнеса» (наименование дисциплины)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- Владением современными информационными технологиями, способностью управлять информацией с использованием прикладных программ деловой сферы деятельности, использовать сетевые компьютерные технологии и базы данных в своей предметной области, пакеты прикладных программ для расчета технологических параметров оборудования (ПК-2);

- Готовностью устанавливать требования и приоритеты к обучению работников по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению в чрезвычайных ситуациях (ПК-9);

- Способностью осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах, оценивать результаты мотивации и стимулировать работников производства (ПК-11);

- Способностью планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству, планировать и анализировать свою деятельность и рабочий день с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания (ПК-13);

- Готовностью осуществлять необходимые меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия (ПК-18);

- Способностью осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения (ПК-20);

- Готовностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, проводить аттестацию работников производствами принимать решения по результатам аттестации (ПК-21);

- Способностью формировать профессиональную команду, проявлять лидерские качества в коллективе, владением способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления (ПК-23).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

#### **Знать**

- компьютерные технологии, базы данных и пакеты прикладных программ в области технологий и организации процесса обслуживания на предприятиях общественного питания; современными информационными технологиями

- нормативные документы, мероприятия и требования по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению персонала в чрезвычайных ситуациях на предприятиях сферы питания; требования и приоритеты к обучению работников по вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению в чрезвычайных ситуациях

- мотивационные программы на всех этапах процесса обслуживания на предприятиях общественного питания, методы оценки результатов мотивации и способы стимулирования работников сферы сервиса и ресторанного бизнеса;

- программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности работников индустрии питания по отношению к предприятию и руководству;

- необходимые меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия;

- основные направления и современные тенденции в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, технологии коммуникации;

- критерии оценки профессионального уровня персонала предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса;
- способы организации производства процессов обслуживания коллективом профессионалов на предприятиях питания; особенности формы, средства и методы обслуживания потребителей;
- характеристики персонала, занятого в процессе обслуживания.

#### **Уметь**

- выбирать и применять наиболее эффективные информационные технологии и программные средства для решения конкретных целей и задач профессиональной деятельности на всех этапах обслуживания потребителей; управлять информацией с использованием прикладных программ деловой сферы деятельности
- определять круг необходимых требований и обязанностей в профессиональной деятельности работников предприятий общественного питания в чрезвычайных ситуациях;
- осуществлять мониторинг проведения персонала предприятий индустрии питания, подбирать мотивационные программы для работников; оценивать результаты мотивации и стимулировать работников, предупреждать и регулировать конфликтные ситуации с коллегами и в процессе обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания; осуществлять мониторинг проведения мотивационных программ на всех ее этапах;
- планировать, анализировать деятельность и рабочий день персонала в процессе обслуживания потребителей с учётом собственных должностных обязанностей на предприятиях общественного питания; планировать и анализировать программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству;
- определять перечень необходимых мер безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия;
- осуществлять поиск информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, выбирать технологии коммуникации;
- осуществлять мероприятия по аттестации работников предприятия питания; принимать решения по результатам аттестации персонала;
- осуществлять действия по организации процесса обслуживания на предприятиях общественного питания; определять функциональные обязанности персонала в процессе обслуживания, выбирать оптимальный вариант организации обслуживания, отвечающий требованиям потребителей.

#### **Владеть**

- навыками управления и организации процесса обслуживания посредством применения возможностей информационных технологий и прикладных программ на предприятиях питания. использовать сетевые компьютерные технологии и базы данных в своей предметной области, пакеты прикладных программ для расчета технологических параметров оборудования компьютерные технологии и базы данных в своей предметной области, пакеты прикладных программ для расчета технологических параметров оборудования
- навыками формулирования требований и обозначению приоритетов при обучении работников по вопросам безопасности и поведению в чрезвычайных ситуациях на предприятиях питания;
- приёмами кооперации работников индустрии питания для выполнения стратегических и тактических целей и задач предприятия с применением мотивационных программ на всех этапах обслуживания потребителей; методами оценки мотивации и средствами стимулирования членов коллектива, методами бесконфликтной работы и толерантного поведения с коллегами и клиентами. оценкой результатов мотивации и стимулировать работников производства;
- приёмами и навыками планирования деятельности работников предприятий общественного питания в течение рабочего дня на всех этапах обслуживания потребителей в соответствии с должностными инструкциями. планированием и анализом своей деятельности и рабочим днём с учётом собственных должностных обязанностей на предприятиях питания;

- навыками разработки плана мероприятий и мер безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия;
- навыками выбора и использования информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, применения различных форм коммуникации;
- навыками оценки профессионального уровня персонала предприятий индустрии питания.
- приёмами эффективной работы трудового коллектива по организации, комбинированию и совершенствованию процесса обслуживания на предприятиях общественного питания;
- технологиями управления коллективом на основе современных методов управления.

### **Содержание разделов дисциплины.**

Классификация услуг общественного питания. Требования потребителя. Информация о товаре для потребителей. Назначение, виды и правила составления меню, карт вин и коктейлей. Функции и назначение программно-аппаратных систем управления в секторе HoReCa. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий HoReCa. Современные информационные технологии, управление информацией с использованием прикладных программ деловой сферы деятельности, сетевые компьютерные технологии и базы данных, пакеты прикладных программ для расчёта технологических параметров оборудования

Поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, коммуникативные умения. Помещения для обслуживания потребителей, производственные и вспомогательные помещения: назначение и характеристика, температурный режим, вентиляция и освещение. Разработка концепции ресторанов. Интерьеры залов. Мебель. Виды столов, кресел и стульев. Оборудование бара, барная стойка. Серванты. Холодильное оборудование. Витрины. Винотеки. Салат-бары.

Виды и характеристика столовой посуды и столовых приборов. Столовое белье: ассортимент, назначение и требования к нему. Сервизная. Виды сервировки стола: предварительная и дополнительная. Сервировка стола для завтрака, для бизнес-ланча, для комплексного обеда, сервировка стола к обеду по меню заказных блюд, сервировка стола к ужину.

Этапы организации обслуживания. Основные виды и методы обслуживания в общественном питании. Виды сервировки стола.

Этапы обслуживания в ресторане. Встреча гостей, размещение их в зале. Предложение меню и карты вин, аперитива. Рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков. Приём, оформление и уточнение заказа. Передача заказа на производство. Досервировка стола в соответствии с принятым заказом. Подача напитков, закусок и блюд. Расчёт с гостями. Работа сомелье. Рекомендации по выбору и подача вин.

Виды расчёта с потребителями. Описание основных методов подачи блюд в ресторане. Декорирование и карвинг блюд. Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок, первых блюд, вторых горячих блюд, сладких блюд, кондитерских изделий, холодных и горячих напитков. Подача аперитива, правила подачи алкогольных и слабоалкогольных напитков. Правила подачи продукции сервис – бара.

Проведение мотивационных программ на всех этапах, оценка результатов мотивации и стимулирование работников производства, организации и проведения. Банкеты по случаю определённых событий и дат. Обслуживание участников конференций. Обслуживание проживающих в гостинице. Особенности предоставления услуг в местах массового отдыха. Услуги в пути следования пассажирского транспорта. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов. Организация обслуживания в социально – ориентированных предприятиях питания.

организации и проведения. Банкеты по случаю определённых событий и дат. Обслуживание участников конференций. Обслуживание проживающих в гостинице. Особенности предоставления услуг в местах массового отдыха. Услуги в пути следования

пассажирского транспорта. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов. Организация обслуживания в социально – ориентированных предприятиях питания.

Функции и назначение различных видов этикета, правила застольного этикета и организация обслуживания с учётом социальных, этнических и конфессиональных особенностей и культурных традиций стран и народов.

Технологии и приёмы профессионального общения на предприятиях общественного питания. Мотивации и стимулирование работников предприятий питания, применения различных форм коммуникации.

Виды приёмов и банкетов: определение, назначение, классификация по различным признакам. Банкет за столом с полным и частичным обслуживанием официантами.

Приём-фуршет, приём-коктейль, банкет-чай. Смешанные (комбинированные) банкеты и приёмы. Тематические банкеты и приёмы. Характерные особенности банкетов. Правила их организации и проведения. Банкеты по случаю определённых событий и дат. Обслуживание участников конференций. Обслуживание проживающих в гостинице. Особенности предоставления услуг в местах массового отдыха. Услуги в пути следования пассажирского транспорта. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов. Организация обслуживания в социально – ориентированных предприятиях питания.