

**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.)

«25» 05 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

**Обслуживание банкетов**  
(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 выпускника

**Бакалавр**

(Бакалавр/Специалист/Магистр)

## 1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Обслуживание банкетов» являются подготовка выпускника к решению следующих профессиональных задач:

- 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-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	- 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 отно-	- 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	- 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,

			шению к пред- приятию и руко- водству;	обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания; - планировать, анализировать деятельность и рабочий день персонала в процессе обслуживания потребителей с учётом собственных должностных обязанностей на предприятиях общественного питания;	методами бесконфликтной работы и толерантного поведения с коллегами и клиентами; - приёмами и навыками планирования деятельности работников предприятий общественного питания в течение рабочего дня на всех этапах обслуживания потребителей в соответствии с должностными инструкциями;
2	ПК-18	Готовностью осу- ществлять необхо- димые меры безо- пасности при воз- никновении чрезвы- чайных ситуаций на объектах жизне- обеспечения пред- приятия	- необходимые меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспече- ния предприятия;	- определять перечень необходимых мер безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспече- ния предприятия;	- навыками разработки плана мероприятий и мер безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспече- ния предприятия;
3	ПК-20	Способностью осу- ществлять поиск, выбор и использо- вание информации в области мотива- ции и стимулирова- ния работников предприятий пита- ния, проявлять коммуникативные умения	- основные на- правления и со- временные тен- денции в области мотивации и сти- мулирования ра- ботников пред- приятий питания, технологии ком- муникации;	- осуществлять поиск информа- ции в области мотивации и сти- мулирования ра- ботников пред- приятий питания, выбирать техно- логии коммуни- кации;	- навыками выбора и использования информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, применения различных форм коммуникации;
4	ПК-21	Готовностью разра- батывать критерии оценки профессио- нального уровня персонала для со- ставления обучаю- щих программ, про- водить аттестацию работников произ- водствами прини- мать решения по результатам атте- стации	- критерии оценки профессиональ- ного уровня персонала предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса;	- осуществлять мероприятия по аттестации ра- ботников пред- приятия питания; принимать реше- ния по результа- там аттестации персонала;	- навыками оценки профессиональ- ного уровня персонала предприятий индустрии питания; управления.
5	ПК-23	Способностью формировать про- фессиональную ко- манду, проявлять	- способы органи- зации производ- ства процессов обслуживания	- осуществлять действия по организации процесса	- способами и приемами эффективной работы трудового

	лидерские качества в коллективе, владением способами организации производства и эффективной работы трудового коллектива на основе современных методов управления	коллективом профессионалов на предприятиях питания; особенности формы, средства и методы обслуживания потребителей; характеристики персонала, занятого в процессе обслуживания.	обслуживания на предприятиях общественного питания; определять функциональные обязанности персонала в процессе обслуживания, выбирать оптимальный вариант организации обслуживания, отвечающий требованиям потребителей.	коллектива по организации, комбинированию и совершенствованию процесса обслуживания на предприятиях общественного питания; технологиями управления коллективом на основе современных методов
--	--	---	--	--

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

3.1. Дисциплина по выбору вариативной части блока один «Обслуживание банкетов» базируется на знаниях, умениях и компетенциях, сформированных при изучении дисциплин: *Современное состояние отрасли.*

Дисциплина «Обслуживание банкетов» является предшествующей для освоения дисциплин *Технология, организация и менеджмент сервиса на предприятиях индустрии питания и ресторанного бизнеса.*

### 4. Объем дисциплины и виды учебных занятий

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц.

	Всего акад. часов	Семестр
		6
Виды учебной работы	акад.	акад.
Общая трудоёмкость дисциплины	216	216
<b>Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:</b>	75,1	75,1
Лекции	18	18
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	18	18
Лабораторные работы (ЛБ)	54	54
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	48	48
Групповые консультации по дисциплине	0,9	0,9
Консультация перед экзаменом	2,0	2,0
Виды аттестации (зачёт, экзамен)	0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа:</b>	107,1	107,1
Подготовка к лабораторным работам, изучение материалов по конспектам лекций, учебникам, дополнительной литературе, подготовка к выполнению курсовой работы	107,1	107,1
<b>Подготовка к экзамену</b>	33,8	33,8

**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)	Трудоемкость раздела, часы	
			в традиционной форме	в форме практической подготовки
1	Разработка концепции ресторанов.	Планирование и анализ программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству; Планирование и анализ деятельности предприятия и собственных должностных обязанностей на предприятиях питания; Правила сервировки стола. Столовая посуда, приборы, белье. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Прикладные программы и информационные технологии в секторе HoReCa. Формирование профессиональной команды	61,7	18
2	Организация процесса обслуживания.	Меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия; Поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения; Поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания Характеристика методов и форм обслуживания, современные методы управления трудового коллектива. Последовательность, правила подачи и декорирования блюд, закусок и напитков. Правила застольного этикета. Организация процесса обслуживания в зале. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные формы обслуживания. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий индустрии питания. Разработка критериев оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, аттестация работников производства	117,3	36

## 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	Разработка концепции ресторанов.	8	8	18	18	35,7
2	Организация процесса обслуживания.	10	10	36	36	71,3

### 5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, час
1	Разработка концепции	Этапы организации обслуживания. Основные	2

	ресторанов.	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.	2
		Расчет с гостями. Виды расчета с потребителями. Описание основных методов подачи блюд в ресторане. Декорирование и карвинг блюд.	2
		Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок, первых блюд, вторых горячих блюд, сладких блюд, кондитерских изделий, холодных и горячих напитков.	2
2	Организация процесса обслуживания.	Работа сомелье. Рекомендации по выбору и подача вин. Подача аперитива, правила подачи алкогольных и слабоалкогольных напитков. Правила подачи продукции сервис – бара.	2
		Виды приемов и банкетов: определение, назначение, классификация по различным признакам. Банкет за столом с полным и частичным обслуживанием официантами.	2
		Прием-фуршет, прием-коктейль, банкет-чай. Смешанные (комбинированные) банкеты и приемы.	2
		Тематические банкеты и приемы. Характерные особенности банкетов. Правила их организации и проведения. Банкеты по случаю определенных событий и дат.	2
		Обслуживание участников конференций. Обслуживание проживающих в гостинице. Особенности предоставления услуг в местах массового отдыха.	2

## 5.2.2 Практические занятия не предусмотрены

### 5.3.3 Лабораторный практикум

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лабораторных работ	Трудоемкость, час
1	Разработка концепции ресторанов.	Составление меню и карты вин банкета. Назначение и виды меню и карты вин.	6
		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
2	Организация процесса обслуживания.	Подача блюд и закусок в торговом зале. Подача продукции сервис – бара.	6
		Технология проведения банкетов за столом с полным и частичным обслуживанием официантами.	6
		Профессиональное общение на предприятиях общественного питания.	6
		Технологии и приёмы речевой коммуникации при обслуживании потребителей на предприятиях	6

	общественного питания	
	Профессиональное общение на предприятиях общественного питания.	6
	Организация обслуживания потребителей в ресторане. Декорирование и карвинг блюд.	6

#### 5.2.4 Самостоятельная работа (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоёмкость, час
1	Разработка концепции ресторанов.	Проработка конспекта лекций	9
		Подготовка к тестированию по основным разделам	9
		Изучение материалов, изложенных в лекции, по учебникам	9
		Выполнение расчётов к лабораторным работам, оформление отчёта по лабораторной работе	8,7
2	Организация процесса обслуживания.	Проработка конспекта лекций	18
		Подготовка к тестированию по основным разделам	18
		Изучение материалов, изложенных в лекции, по учебникам	18
		Выполнение расчётов к лабораторным работам, оформление отчёта по лабораторной работе	17,3

## 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.vsuet.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 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 видеопроjectionным 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 «ВаРИАНт 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 Е 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 дисциплины**  
**Обслуживание банкетов**

**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	Семестр 6
	акад.	акад.
Общая трудоёмкость дисциплины	216	216
<b>Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:</b>	29,9	29,9
Лекции	6	6
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	6	6
Лабораторные работы (ЛБ)	20	20
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	16	16
Консультации текущие	0,9	0,9
Консультация перед экзаменом	2,0	2,0
Виды аттестации (зачёт, экзамен)	0,2	0,2
Рецензирование контрольных работ обучающихся-заочников	0,8	0,8
<b>Самостоятельная работа:</b>	179,3	179,3
Контрольная работа	10	10
Проработка материалов учебников и конспектов лекций	169,3	169,3
Контроль	6,8	6,8

**АННОТАЦИЯ  
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ  
ДИСЦИПЛИНЫ «ОБСЛУЖИВАНИЕ БАНКЕТОВ»**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- 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**

- 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**

- 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;

- планировать, анализировать деятельность и рабочий день персонала в процессе обслуживания потребителей с учётом собственных должностных обязанностей на предприятиях общественного питания;

- 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**

- 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 работы и толерантного поведения с коллегами и клиентами;

- приемами и навыками планирования деятельности работников предприятий общественного питания в течение рабочего дня на всех этапах обслуживания потребителей в соответствии с должностными инструкциями;

- 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;

- 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.

#### **Содержание разделов дисциплины.**

Планирование и анализ программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству;

Планирование и анализ деятельности предприятия и собственных должностных обязанностей на предприятиях питания;

Правила сервировки стола. Столовая посуда, приборы, белье. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Прикладные программы и информационные технологии в секторе HoReCa.

Формирование профессиональной команды

Меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия;

Поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения;

Поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания

Характеристика методов и форм обслуживания, современные методы управления трудового коллектива. Последовательность, правила подачи и декорирования блюд, закусок и напитков. Правила застольного этикета. Организация процесса обслуживания в зале. Обслуживание приемов и банкетов. Специальные формы обслуживания. Меры безопасности и поведение персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятий индустрии питания.

Разработка критериев оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, аттестация работников производства

**Оценочные материалы для промежуточной аттестации  
по дисциплине**

**Обслуживание банкетов**

# 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

№	Код компетенции	Содержание компетенции (результат освоения)	В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:		
			Знать	Уметь	Владеть
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- мотивационные программы на всех этапах процесса обслуживания на предприятиях общественного питания, методы оценки результатов мотивации и способы стимулирования работников сферы сервиса и ресторанный бизнес;</li> <li>- программы и мероприятия обеспечения и поддержки лояльности работников индустрии питания по отношению к предприятию и руководству;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- планировать, анализировать деятельность и рабочий день персонала в процессе обслуживания потребителей с учетом собственных должностных обязанностей на предприятиях общественного питания;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 работы и толерантного поведения с коллегами и клиентами;</li> <li>- приемами и навыками планирования деятельности работников предприятий общественного питания в течение рабочего дня на всех этапах обслуживания потребителей в соответствии с должностными инструкциями;</li> </ul>
	ПК-18	Готовностью осуществлять необходимые меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия	<ul style="list-style-type: none"> <li>- необходимые меры безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять перечень необходимых мер безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разработки плана мероприятий и мер безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия;</li> </ul>
	ПК-20	Способностью осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные направления и современные тенденции в области мотивации и стимулирования работников пред-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять поиск информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками выбора и использования информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий пи-</li> </ul>

		предприятий питания, проявлять коммуникативные умения	приятия питания, технологии коммуникации;	выбирать технологии коммуникации;	тения, применения различных форм коммуникации;
	ПК-21	Готовностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления обучающих программ, проводить аттестацию работников производствами принимать решения по результатам аттестации	- критерии оценки профессионального уровня персонала предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса;	- осуществлять мероприятия по аттестации работников предприятия питания; принимать решения по результатам аттестации персонала;	- навыками оценки профессионального уровня персонала предприятий индустрии питания; управления.
	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

## 2 Паспорт оценочных материалов по дисциплине

№ п/п	Разделы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства	Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	
1	Разработка концепции ресторанов.	ПК-13 ПК-18 ПК-20 ПК-21 ПК-23	<i>Тест</i>	Бланочное или компьютерное тестирование
		ПК-13 ПК-18 ПК-20 ПК-21 ПК-23	<i>Индивидуальное задание</i>	Контроль преподавателем
		ПК-13 ПК-18 ПК-20 ПК-21 ПК-23	<i>Лабораторная работа</i>	Защита отчета по лабораторной работе
		ПК-13 ПК-18 ПК-20 ПК-21 ПК-23	<i>Собеседование</i>	Собеседование с преподавателем
2	Организация процесса обслуживания.	ПК-13 ПК-18 ПК-20 ПК-21 ПК-23	<i>Тест</i>	Бланочное или компьютерное тестирование
		ПК-13 ПК-18 ПК-20 ПК-21 ПК-23	<i>Лабораторная работа</i>	Защита отчета по лабораторной работе
		ПК-13 ПК-18 ПК-20 ПК-21 ПК-23	<i>Индивидуальное задание</i>	Контроль преподавателем
		ПК-13 ПК-18 ПК-20 ПК-21 ПК-23	<i>Собеседование</i>	Собеседование с преподавателем

## 3 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

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.

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования, выполнения лабораторных работ, индивидуальных заданий, курсовой работы и предусматривает возможность последующего собеседования (зачета).

### 3.1 Тесты (тестовые задания)

#### 3.1.1 ПК-13

Номер вопроса	Примеры
1	Продажа алкогольной продукции в ресторане, баре осуществляется только при наличии: А) Книги отзывов и предложений; Б) Бракеражного журнала; В) Лицензии; Г) Технологической документации.
2	Целью службы goom-service является: А) Доставка завтрака гостю в номер; Б) Круглосуточная уборка номеров, офисов, холлов, т.е. в любых помещений в пределах отеля; В) Круглосуточная доставка еды гостю в номер, офис, холл, т.е. в любое место в пределах отеля; Г) Охрана предприятия.

### 3.2 Лабораторные работы

#### 3.2.1 ПК-13

Номер вопроса	Примеры тем
3	Подача блюд и закусок в торговом зале. Подача продукции сервис - бара.
4	Организация проведения банкета за столом с частичным обслуживанием официантами.

#### 3.2.2 ПК-21

Номер вопроса	Примеры тем
5	Профессиональное общение на предприятиях общественного питания.
6	Технологии и приемы речевой коммуникации при выборе посетителями блюд и напитков.

### 3.3 Индивидуальное задание (электронная презентация, примеры тем)

#### 3.3.1 ПК-13

Номер вопроса	Примеры тем
7	Французский метод подачи блюд. Характерные признаки и этапы.
8	Европейский метод подачи блюд. Характерные признаки и этапы.

#### 3.3.2 ПК-23

Номер вопроса	Примеры тем
9	Функциональные обязанности персонала в процессе обслуживания банкета с полным обслуживанием официантами «Организация приема – обеда по случаю приема иностранной делегации» на 18 человек.
10	Функциональные обязанности персонала в процессе обслуживания банкета с частичным обслуживанием официантами «Банкет – чай по случаю презентации книги» на 70 человек.

#### 3.3.3 ПК-20

Номер вопроса	Примеры тем
11	Проект приказа по стимулированию работников, осуществляющих обслуживание банкета с частичным обслуживанием официантами «День рождения» на 45 человек.
12	Проект приказа по стимулированию работников, осуществляющих обслуживание банкета с частичным обслуживанием официантами «Свадьба» на 100 человек.

#### 3.3.4 ПК-18

Номер вопроса	Примеры тем
13	План эвакуации персонала и участников банкета с частичным обслуживанием официантами с частичным обслуживанием официантами «Прием – коктейль по случаю проведения девичника» на 36 человек.

14	План эвакуации персонала и участников банкета с частичным обслуживанием официантами с частичным обслуживанием официантами «Прием - фуршет по поводу открытия школы иностранных языков» на 30 человек.
----	---

### 3.4 Собеседование (типовые вопросы)

#### 3.4.1 ПК-13

Номер вопроса	Примеры тем
15	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Организация проведения банкета: составление меню, расчет и подбор посуды, расчет необходимого количества официантов, сервировка стола, подача блюд, организация обслуживания.
16	Прием – фуршет. Характерные особенности, составление меню, расчет и подбор посуды, сервировка стола, подача блюд, организация обслуживания.

#### 3.4.2 ПК-21

Номер вопроса	Примеры тем
32	Профессиональное общение на предприятиях общественного питания.
33	Правила поведения за столом. Методы ведения застольных бесед.

#### 3.4.3 ПК-23

Номер вопроса	Примеры тем
36	Принципы работы персонала в команде, лидерские качества в коллективе,
37	Приемы защиты от агрессии при работе в коллективе, толерантность и способы выхода из критических ситуаций.

#### 3.4.4 ПК-20

Номер вопроса	Примеры тем
38	Способы мотивации работников на предприятиях общественного питания.
39	Моральное стимулирование работников на предприятиях HoReCa.

#### 3.4.5 ПК-18

Номер вопроса	Примеры тем
44	Принцип составления плана эвакуации персонала и посетителей в ресторане на 70 посадочных мест, находящегося на 1 этаже высотного здания.
45	Первая помощь персонала предприятия сферы обслуживания при возникновении у посетителя удара электрическим током.

## 4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03-2017 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.1.02-2017 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости, а также методическими указаниями.