



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
ГД.0.30.08.2016

Лист 1 из 24

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплина **ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ  
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

специальность 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании  
факультет туристского сервиса

форма обучения: очная                      цикл дисциплин ПМ. 02 МДК.02.01

<b>Общая трудоемкость (часов)</b>	130
в том числе	
<i>аудиторных</i>	84
из них:	
лекций	32
практических	52
<i>самостоятельных</i>	46
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	
курсовая работа	4 семестр
экзамен	4 семестр

Москва 2016



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
ГД.0.30.08.2016

Лист 2 из 24

Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО и учебного плана МГИИТ  
на кафедре «Гостиничное дело»  
факультета «Туристский сервис»

Составитель рабочей учебной программы  
Гареев Р.Р. к.э.н., доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры гостиничного дела  
Протокол заседания от «30»августа 2016 г. №1

Заведующий кафедрой О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Пахомова Т.Г.

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



«Организация обслуживания в организациях общественного питания» – это дисциплина, знание, которой необходимо будущему специалисту в области туристского и ресторанного бизнеса по работе со своими клиентами и гостями. Она изучает вопросы организации работы предприятий общественного питания по обслуживанию гостей.

В ней рассматриваются нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания, вопросы управления предприятием, требования к помещениям предприятий, порядок приема, размещения и обслуживания посетителей, формы и методы обслуживания гостей, расчета, требования к санитарно-техническому состоянию предприятий.

Данная дисциплина охватывает все вопросы практической деятельности предприятий общественного питания.

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целью данной дисциплины для студентов очной формы обучения является предоставление студентам суммы теоретических знаний и практических навыков для работы по организации обслуживания туристов, проживающих в гостиницах, а также посетителей в предприятиях общественного питания различных типов и классов.

Знания, полученные студентами при изучении данной дисциплины, будут способствовать формированию компетенций специалиста в сфере туризма и гостеприимства, развитию интеллекта будущего руководителя, повышению престижа выпускника нашего ВУЗа.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ СПССЗ**

Знания, полученные студентами при изучении дисциплины: «Организация обслуживания в организациях общественного питания», будут способствовать формированию прикладных и фундаментальных знаний специалистов туризма и гостеприимства. В связи с этим

основными направлениями в изучении дисциплины являются:

- изучение нормативно-правовой базы деятельности предприятий общественного питания.
- овладение основными понятиями, терминами и определениями в области технологии и организации обслуживания посетителей в предприятиях общественного питания;
- изучение структур управления предприятиями общественного питания различных типов и классов
- составление и оформление меню для различных типов предприятий общественного питания, карты вин, прейскурантов на алкогольную продукцию
- изучение назначения и оснащения торговых помещений, характеристик и видов мебели, столовой посуды, стекла и приборов для предприятий общественного питания
- организация обслуживания посетителей, в том числе с применением специальных форм
- содержание работы основных профессий обслуживающего персонала,
  
- организация государственного контроля за деятельностью предприятий общественного питания



### ***Связь с предшествующими дисциплинами***

В предшествующий учебный период, студенты изучали такие дисциплины как: «Основы физиологии питания», «Товароведение продовольственных товаров» которые в определенной степени подготовили студентов к успешному усвоению данной дисциплины.

Указанные дисциплины, дали студентам знания, необходимые для понимания вопросов качества продукции и услуг предприятий общественного питания. Они являются базовыми для оценки качества блюд и изделий, реализуемых предприятиями общественного питания. На их основе формируется понятие – качества продукции.

### ***Связь с последующими дисциплинами.***

После изучения данной дисциплины, студентам предстоит получить знания по следующим специальным дисциплинам, которые продолжают линию подготовки специалистов высокого уровня:

«Технология ресторанной продукции»

«Техническое оснащение предприятий питания»

Одно только перечисление этих дисциплин свидетельствует о прямой их связи с «Организацией обслуживания».

«Технология ресторанной продукции», «Санитария и гигиена питания», а также «Техническое оснащение предприятий питания» - это дисциплины, продолжающие линию знаний студентов, связанных с качеством продукции предприятий питания.

классов.

Включение указанных дисциплин в программу подготовки специалиста в сфере Туристского сервиса, свидетельствует о последовательности и сбалансированности получения необходимых знаний и навыков, отвечает современным подходам к высшей школе.

### **3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОК 1.** Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

**ОК 2.** Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

**ОК 3.** Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

**ОК 6.** Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

**ОК 7.** Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

**ОК 10.** Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.

**ПК 2.1.** Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.

**ПК 2.2.** Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.

**ПК 2.3.** Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.



**ПК 2.4.** Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.

**ПК 2.5.** Анализировать эффективность обслуживания потребителей.

**ПК 2.6.** Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

**Знать:**

- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания;
- этапы процесса обслуживания; особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;
- специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;
- характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями;
- специальные виды услуг и формы обслуживания;

**Уметь:**

- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;
- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;
- организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов; осуществлять расчет с посетителями;

**Иметь практический опыт:**

- организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей.

#### **4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ**

Вид занятий	Всего
Аудиторные занятия, в том числе:	<b>84</b>
- лекции	<b>32</b>
- практические работы	<b>52</b>
- семинарские занятия	
Самостоятельные занятия, в том числе:	<b>46</b>
- курсовой проект (работа)	<b>12</b>
- контрольная работа	<b>8</b>



- иные виды СРС	<b>26</b>
Итого учебных занятий	<b>130</b>
Вид промежуточной аттестации	<b>экзамен</b>

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Содержание разделов дисциплины

Наименование разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий			
		Аудиторные занятия			Самост оя- тельны е заняти я
		лекции	практи ч. заняти я, семина ры	лабора торные работы	
<b>Раздел I</b>					
<b>Государственное регулирование деятельности предприятий общественного питания</b>					
Тема 1 Закон о защите прав потребителей. Правила оказания услуг общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.	7,7	2	3		2,7
Тема 2 Проект предприятия общественного питания. Технологическая часть, спецификация оборудования, дизайн-проект. Изготовление и согласование проекта, ввод предприятий в эксплуатацию.	7,7	2	3		2,7
Тема 3 Разрешительная процедура на предприятиях общественного питания (сертификация, лицензирование, заключения СЭС и МЧС)	7,7	2	3		2,7
<b>Раздел II. Структура управления предприятием общественного питания</b>					
Тема 4 Общая структура управления предприятием общественного питания на примере ресторана.	7,7	2	3	6	2,7
Тема 5 Структура управления производством и торговым залом предприятий общественного питания.	7,7	2	3	4	2,7



Тема 6 Правила внутреннего трудового распорядка и должностные характеристики на работников.	7,7	2	3	6	2,7
Раздел III. Меню предприятий общественного питания.					
Тема 7 Состав, содержание и требования к информации в меню предприятий общественного питания Оформление меню в различных типах предприятий	7,7	2	3		2,7
Тема 8 Размещение блюд и напитков в меню. Различные виды меню, винные и барные карты.	7,7	2	3		2,7
Раздел IV. Характеристика и оснащение торговых помещений					
Тема 9 Оснащение и назначение: вестибюля, аванзала, торгового и банкетного залов, баров, буфетов, гардероба	7,7	2	3		2,7
Тема 10 Назначение и оснащение: сервизной, моечной столовой посуды, хлеборезки.	7,7	2	3		2,7
Тема 11 Характеристика и классификация столовой посуды стекла и приборов. Мебель торговых залов	7,7	2	3		2,7
Раздел V. Организация обслуживания посетителей					
Тема 12 Содержание работы метрдотеля, хостес, сомелье, официанта, бармена, гардеробщика.	7,7	2	3		2,7
Тема 13 Организация обслуживания банкетов, фуршетов, «шведского стола», бизнес-ланчей, чайных столов.	7,7	2	3		2,7
Тема 14 Организация обслуживания в номерах гостиниц, обслуживание мини-баров. Поэтажные буфеты.	7,7	2	3		2,7
Раздел VI. Государственный и внутренний контроль работы предприятий общественного питания.					
Тема 15 Закон о защите юридических лиц при	7,7	2	3		2,7



проведении государственного контроля (надзора)					
Тема 16 Внутренние стандарты качества продукции и услуг предприятий, показатели качества обслуживания.	7,7	2	3		2,7
Тема 17 Программа производственного контроля на предприятиях общественного питания.	7,7	2	3		2,7
И Т О Г О :					

### **Теоретический курс**

#### *Раздел I.*

*Государственное регулирование деятельности предприятий общественного питания*

*Тема 1. Закон о защите прав потребителей. Правила оказания услуг общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.*

Закон РФ «О защите прав потребителей», регулирует отношения между производителями продукции и услуг и потребителями, дает правовую защиту потребителям от некачественной продукции и услуг, гарантирует безопасность продукции, а также определяет порядок судебного разбирательства и выплаты компенсации.

«Правила оказания услуг предприятиями общественного питания» определяют требования к работе предприятий по производству продукции, оказанию услуг, предоставлению достоверной и полной информации о продукции, порядок организации обслуживания по предварительным заказам, компенсации потребителям при некачественном и неполном предоставлении услуг.

«Классификация предприятий общественного питания» определяет требования к предприятиям различных типов по материально-техническому оснащению, профессиональной подготовке персонала, составу меню и перечню оказываемых услуг.

*Тема 2. Проект предприятия общественного питания. Технологическая часть, спецификация оборудования, дизайн-проект. Изготовление и согласование проекта, ввод предприятия в эксплуатацию.*

Любое предприятие общественного питания начинается с создания проекта. Важной частью его является технологическая часть. Проект сопровождается спецификацией, по которой подбирается торгово-технологическое и холодильное оборудование.

Дизайн-проект определяет характерные особенности оформления предприятий общественного питания, требования к стилистике и цветовому решению.

Все предприятия общественного питания подлежат государственной приемке в эксплуатацию.

*Тема 3. Разрешительная процедура на предприятиях общественного питания (сертификация, лицензирование, заключения СЭС и МЧС)*

#### *Раздел II.*





*Структура управления предприятием общественного питания*

*Тема 4. Общая структура управления предприятием общественного питания на примере ресторана.*

Наиболее полная структура управления для предприятий общественного питания является структура управления рестораном. Она включает в себя администрацию, отдел кадров, бухгалтерию, группу снабжения, производство, торговый зал, техническую службу и др.

*Тема 5. Структура управления производством и торговым залом предприятий общественного питания.*

Торговый зал любого типа предприятия общественного питания является основным звеном в конечной цепи оказания услуги общественного питания. От его качественной и четкой работы зависит окончательный результат деятельности предприятия.

На производстве предприятий общественного питания происходит создание продукции, от ее ритмичной и качественной работы зависит быстрота и качество обслуживания посетителей. Очень важно, чтобы этот участок работы был грамотно организован и имел эффективное управление.

*Тема 6. Правила внутреннего трудового распорядка и должностные характеристики на работников.*

Каждое предприятие разрабатывает свои правила внутреннего трудового распорядка и должностные инструкции для своих работников. Они доводятся под роспись при приеме работников на работу или их перемещении по служебной лесенке.

*Раздел III. Меню предприятий общественного питания.*

*Тема 7. Состав, содержание и требования к информации в меню предприятий общественного питания. Оформление меню в различных типах предприятий.*

В зависимости от типа и класса предприятий общественного питания состав меню различен. Наиболее полно представлено меню в ресторанах. Это не только широкий ассортимент фирменных и заказных блюд, но обширная винная карта, с большим ассортиментом коктейлей.

Нормативными документами, регулирующими деятельность предприятий общественного питания, определены конкретные требования к объему информации в меню.

Оформление меню имеют отличия в различных типах предприятий общественного питания.

*Тема 8. Размещения блюд и напитков в меню. Различные виды меню, винные и барные карты.*

В настоящее время нет никаких ограничений и требований по порядку размещения блюд и напитков в меню предприятий. Однако, существует классический порядок такой последовательности, основанный на очередности подачи блюд при потреблении и на принципе усложнения холодной и тепловой обработки продуктов при приготовлении блюд.

В зависимости от контингента посетителей применяются различные виды меню. Существуют меню специальных форм обслуживания. Свои особенности имеют барные и винные карты.

*Раздел IV. Характеристика и оснащение торговых помещений*

*Тема 9. Оснащение и назначение: вестибюля, аванс-зала, торгового и банкетного залов, баров, буфетов, гардероба.*



Виды и назначение торговых помещений: вестибюля, гардероба, аванзала, торгового и банкетного залов, буфетов. Обеспечение взаимосвязи торговых залов с производственными и подсобными помещениями. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов.

Современный интерьер предприятий питания, художественное оформление торговых залов, их оборудование. Характеристика современной мебели, нормы оснащения мебелью.

*Тема 10. Назначение и оснащение: сервизной, моечной столовой посуды, хлеборезки.*

Функции и назначение сервизной столовой посуды, ее отличие от моечной. Какие формы контроля за сохранностью посуды и приборов применяются на предприятиях общественного питания. Почему не во всех предприятиях общественного питания оборудованы хлеборезки.

*Тема 11. Характеристика и классификация столовой посуды, стекла и приборов. Мебель торговых залов.*

Характеристика и классификация столовой посуды и приборов, применяемы на предприятиях общественного питания различных типов и классов. (фарфорофаянсовая, керамическая, гончарная, деревянная, стеклянная, металлическая, пластмассовая).

Посуда для подачи блюд и напитков. Посуда для принятия пищи, ее назначение, емкость, размеры. Столовые приборы (основные и вспомогательные), их характеристика и назначение.

#### *Раздел V. Организация обслуживания посетителей*

*Тема 12. Содержание работы метрдотеля, хостес, сомелье, официанта, бармена, гардеробщика.*

В обслуживании гостей в предприятиях общественного питания нет мелочей. Начиная от встречи и размещения и заканчивая предоставлением расчета. Все этапы важны и ответственны. У каждой группы обслуживающего персонала свои четкие обязанности. Должностные характеристики на обслуживающий персонал должны составляться с учетом, требований отраслевых стандартов, а также внутренних стандартов предприятий.

*Тема 13. Организация обслуживания банкетов, фуршетов, «шведского стола», бизнес-ланчей, чайных столов.*

В настоящее время широкое распространение получила такая форма обслуживания гостей как «шведский стол». Особенно активно она применяется при обслуживании в гостиницах, при специальных формах обслуживания, когда при минимуме обслуживающего персонала удается обслужить на высоком уровне большое число гостей.

Все более широко практикуется проведение банкетов, фуршетов при обслуживании больших групп посетителей. Эти формы обслуживания характерны не только для гостиниц, но и для все большего числа ресторанов и кафе.

Основные способы подачи блюд: «в обнос» (французский способ), «в стол» (русский способ) – с расстановкой заказных блюд по несколько порций в одной посуде на обеденном столе и «английский способ» – с использованием подсобного приставного стола.

Отличие банкета за столом с полным обслуживанием официантами: особенности организации, порядок обслуживания банкета.

Отличие банкета с частичным обслуживанием официантами, роль официантов при проведении банкета.

Прием по типу «фуршет», особенности его проведения, подготовки и сервировки столов. Варианты подачи горячих закусок, вторых горячих блюд, десерта, горячих напитков.



Банкет-коктейль, характеристика меню и правила подачи холодных и горячих закусок, холодных и горячих напитков, десерта, кофе

Организация буфета-бара.

Комбинированные банкеты: коктейль-фуршет, коктейль-фуршет-кофе особенности организации их обслуживания.

Банкет-чай, подготовка к банкету, составление меню, сервировка стола, организация обслуживания.

*Тема 14. Организация обслуживания в номерах гостиниц, обслуживание мини-баров.*

Существуют свои сугубо специфические формы обслуживания гостей в гостиницах помимо услуг ресторанов гостиниц. Это обслуживание в номерах, организация обслуживания мини-баров, организация обслуживания в поэтажных буфетах. От их четкой работы зависит уровень обслуживания гостей в гостиницах.

#### *Раздел VI.*

*Государственный и внутренний контроль работы предприятий общественного питания*

*Тема 15. Закон о защите юридических лиц при проведении государственного контроля (надзора).*

Каждый руководитель любого предприятия общественного питания должен хорошо знать положения Закона РФ о проведении государственного контроля. Эти знания оградят предприятия от необоснованных претензий проверяющих, дадут правовую защиту их интересов.

*Тема 16. Внутренние стандарты качества продукции и услуг предприятий, показатели качества обслуживания.*

В каждом предприятии разрабатываются внутренние стандарты качества продукции и обслуживания. Они направлены на улучшение обслуживания гостей предприятий и направлены на коммерческий успех предприятия.

*Тема 17. Программа производственного контроля на предприятиях общественного питания.*

Все предприятия общественного питания имеют утверждаемую в СЭС Программу производственного контроля, которая нацелена на содержание предприятий в определенных санитарно-технических условиях и на выпуск продукции безопасной для жизни и здоровья потребителей.

#### **Практические (семинарские) занятия.**

##### *Раздел I.*

*Государственное регулирование деятельности предприятий общественного питания*

*Тема 1. Закон о защите прав потребителей. Правила оказания услуг общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.*

Семинар.

Вопросы к теме:

1. Положения какого документа регулируют отношения между производителем (исполнителем) и покупателем (потребителем) в сфере общественного питания?.
2. Чем по существу являются «Правила оказания услуг общественного питания»?



3. Какие типа и классы предприятий общественного питания могут действовать на территории РФ?

*Тема 2. Проект предприятия общественного питания. Технологическая часть, спецификация оборудования, дизайн-проект. Изготовление и согласование проекта, ввод предприятия в эксплуатацию.*

Семинар.

1. Что собой представляет проект предприятия общественного питания?
2. Кто имеет право на проектирование предприятий общественного питания?
3. Каков порядок ввода в действие новых предприятий общественного питания?

*Тема 3.*

*Разрешительная процедура на предприятиях общественного питания (сертификация, лицензирование, заключения СЭС и МЧС)*

Семинар.

1. Зачем проводится сертификация предприятий общественного питания?
2. На какой вид деятельности требуется лицензия в предприятиях общественного питания. Порядок получения?
3. Зачем предприятия общественного питания получают заключение органов СЭС. Порядок получения заключения?

*Раздел II. Структура управления предприятием общественного питания*

*Тема 4. Общая структура управления предприятием общественного питания на примере ресторана.*

Практическое занятие.

1. Составить структуру управления рестораном на 300 п. мест, 2 зала по 100 мест, 2 банкетных зала по 50 мест. Предприятие работает на сырье, время работы с 12 до 24.00, без выходных?

*Тема 5. Структура управления производством и торговым залом предприятий общественного питания.*

Практическое занятие.

1. Составить структуру управления производством ресторана на 200 п. мест. Время работы с 12 до 24.00, без выходных, предприятие работает на полуфабрикатах высокой степени готовности?
2. Составить структуру управления торговым залом ресторана на 150 п. мест, с баром и банкетным залом на 30 мест. Время работы с 14 до 23.00, без выходных?

*Тема 6. Правила внутреннего трудового распорядка и должностные характеристики на работников.*

Семинар.

1. Что такое правила внутреннего трудового распорядка и их содержание?
2. Что включают в себя должностные характеристики работников предприятий общественного питания. Приведите примеры?

*Раздел III. Меню предприятий общественного питания.*

*Тема 7. Состав, содержание и требования к информации в меню предприятий общественного питания. Оформление меню в различных типах предприятий.*

Семинар.



1. Какая информация должна содержаться в меню предприятий общественного питания?
2. Что такое классическое расположение блюд и напитков в меню?
3. Что такое винная карта предприятия общественного питания?

*Раздел IV. Характеристика и оснащение торговых помещений*

*Тема 9. Оснащение и назначение: вестибюля, аванс-зала, торгового и банкетного залов, баров, буфетов, гардероба.*

Семинар.

1. Какие требования предъявляются к оснащению вестибюля, аванс-зала предприятий питания?
2. Чем оснащаются торговые зала предприятий общественного питания различных типов. Приведите сравнения?
3. Назначение бара и внутреннего буфета ресторана?

*Тема 10. Назначение и оснащение: сервизной, моечной столовой посуды, хлебoreзки.*

Семинар.

1. Чем отличается сервизная от моечного отделения ресторана?
2. Для каких предприятий общественного питания необходима хлебoreзка?

*Тема 11. Характеристика и классификация столовой посуды, стекла и приборов. Мебель торговых залов.*

Семинар.

1. Как зависит качество (и в чем оно выражается) посуды и приборов от типа и класса предприятия общественного питания?
2. Какие виды столовой мебели используются в торговых залах предприятий общественного питания?

*Раздел V. Организация обслуживания посетителей*

*Тема 12. Содержание работы метрдотеля, хостес, сомелье, официанта, бармена, гардеробщика.*

Семинар.

1. Содержание служебных характеристик на:  
метрдотеля, хостес, официанта, бармена, гардеробщика?

*Тема 13. Организация обслуживания банкетов, фуршетов, «шведского стола», бизнес-ланчей, чайных столов.*

Практическое занятие.

1. Сделать предварительную сервировку стола для обеда в ресторане?
2. Сделать предварительную сервировку чайного стола в ресторане?
3. Чем отличается банкетный стол от фуршетного?

*Тема 14. Организация обслуживания в номерах гостиниц, обслуживание мини-баров.*

Семинар.

1. Какое оборудование применяется при обслуживании в номерах гостиниц?
2. Как работает служба мини-баров в гостиницах?

*Раздел VI.*

*Государственный и внутренний контроль работы предприятий общественного питания*



*Тема 15. Закон о защите юридических лиц при проведении государственного контроля (надзора)*

Семинар.

1. Как и какую защиту осуществляет закон о защите прав юридических лиц при проведении государственного контроля?
2. Какие документы должны быть предъявлены проверяющими при проверке?
3. Каков порядок проведения проверок в соответствии с указанным законом?

*Тема 16. Внутренние стандарты качества продукции и услуг предприятий, показатели качества обслуживания.*

Семинар.

1. Какими внутренними документами и как осуществляется контроль предприятий общественного питания по качеству продукции и обслуживания?
2. Что включают в себя показатели качества обслуживания?

*Тема 17. Программа производственного контроля на предприятиях общественного питания*

Семинар.

1. Что входит в программу производственного контроля предприятий общественного питания?
2. Какую цель преследует реализация программы производственного контроля в общественном питании?

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАЧ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **7.1 Тематика курсовых/контрольных работ/рефератов**

#### *Темы контрольных работ*

1. Закон РФ «О защите прав потребителей». Постановление Правительства РФ «Правила оказания услуг общественного питания». «Классификация предприятий общественного питания».
2. Проект предприятия общественного питания. Изготовление и согласование. Технологическая часть проекта. Спецификация оборудования. Дизайн-проект предприятий питания.
3. Порядок получения заключения СЭС (экспертного заключения) на производство, организацию потребления и реализацию продукции общественного питания.
5. Проведение сертификации услуг предприятия общественного питания. Регистрация предприятий общественного питания в местном органе власти.
6. Порядок получения Заключения Госпотребнадзора о соблюдении на предприятии общественного питания – соискателя лицензии на розничную реализацию алкогольной продукции, требований пожарной безопасности. Получение лицензии на розничную реализацию алкогольной продукции в предприятиях общественного питания.
7. Общая структура управления предприятием общественного питания на примере ресторана. Правила внутреннего трудового распорядка предприятия.
8. Структура управления производством и торговым залом предприятий общественного питания. Должностные характеристики на работников.
9. Состав, содержание и требования к меню предприятий общественного питания различных типов и классов. Различные виды меню, меню специальных форм обслуживания.



10. Содержание работы метрдотеля, хостес, сомелье, официанта, бармена, гардеробщика.
11. Организация обслуживания банкетов, фуршетов, «шведского стола», бизнес-ланчей, чайных столов.
12. Организация обслуживания в номерах гостиниц, обслуживание мини-баров в номерах гостиниц. Постажные буфеты в гостиницах.
13. Закон РФ О защите юридических лиц при проведении государственного контроля.
14. Внутренние стандарты качества продукции и услуг, показатели качества обслуживания. Программа производственного контроля на предприятиях общественного питания.

Содержание контрольных работ должно раскрыть сущность поставленных вопросов, изложение материала необходимо проиллюстрировать наглядными примерами.

Объем работ должен составлять не менее 10 машинописных листов с шрифтом 14, интервалом 1,5 .

На титульном листе необходимо указать название института, факультета, № группы и курса, Ф.И.О. студента, название кафедры (Ресторанный сервис), должность и фамилию преподавателя. Работа должна завершаться списком литературы, датой написания и личной подписью студента.

## **7.2 Самостоятельная работа студентов**

Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине включает в себя только внеаудиторную работу. Она включает в себя:

- конспектирование первоисточников и другой учебной литературы
- проработку учебного материала (по конспектам и учебной литературе)
- написание контрольных работ
- подготовку к экзамену.

### ***Перечень контрольных вопросов и заданий для СРС по разделам и темам.***

#### *Раздел I, темы № 1, 2, 3.*

1. Ответственность производителя (исполнителя) за качество продукции и услуг?
2. Порядок приема и выполнения предварительных заказов в предприятиях общественного питания?
3. Общие требования к предприятиям общественного питания?
4. Процедура согласования проекта предприятия общественного питания?
5. Заявительный порядок регистрации предприятий общественного питания в местном органе власти?

Объем самостоятельных занятий по этим темам рекомендуется в количестве 10 часов.

#### *Раздел II, темы № 4, 5, 6.*

1. Вертикальные и горизонтальные связи в структуре управления предприятий питания?
2. Двухсменный, скользящий и суммированные графики работы персонала?
3. Основные требования, предъявляемые к работникам предприятий общественного питания.

Объем самостоятельных занятий по этим темам рекомендуется в количестве 12 часов.



*Раздел III, темы № 7, 8..*

1. Основные отличия меню предприятий общественного питания различных типов и классов?
  2. Порядок представления крепкого алкоголя, вина и безалкогольных напитков в винных и барных картах?
  3. Требования к внешнему виду и материалу папок меню?
- Объем самостоятельных занятий по этим темам рекомендуется в количестве 8 часов.

*Раздел IV, темы № 9, 10, 11..*

1. Назначение вестибюля, аванс-зала, банкетного зала, бара, буфета предприятий общественного питания?
2. Требования к материалу обеденных столов, стульев, кушеток, кресел, столовому белью, посуде, столовых приборов? Нормы оснащения?
3. Организация работы сервисной ресторана, ее оснащение, система учета движения предметов?

Объем самостоятельных занятий по этим темам рекомендуется в количестве 12 часов.

*Раздел V, темы № 12, 13, 14..*

1. Служебные обязанности метрдотеля, хостес, сомелье, официанта, бармена, гардеробщика? Что они должны знать и уметь?
2. Порядок приема и выполнения предварительных заказов? Организация обслуживания банкетов?
3. Организация обслуживания в номерах гостиниц? Функции поэтажных буфетов гостиниц?

Объем самостоятельных занятий по этим темам рекомендуется в количестве 12 часов.

*Раздел VI, темы № 15, 16, 17*

1. Как работает судебная защита при нарушении прав потребителей? Есть ли связь в возмещении материально и морального ущерба потребителей?
2. Какая система контроля качества продукции и услуг осуществляется на предприятиях общественного питания?
3. Какие виды контроля продукции реализуются при осуществлении производственного контроля?

Объем самостоятельных занятий по этим темам рекомендуется в количестве 8 часов.

## **8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ**





*Основная литература:*

1. Государственные стандарты РФ:  
ГОСТ Р 50762-2007 «Общественное питание: классификация предприятий»  
ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»  
ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования»,  
ГОСТ Р 50747-94 «Общественное питание. Термины и определения».

*Основная литература*

1. Организация производства на предприятиях общественного питания.: учебник/И.Р. Смирнова, А.Д. Ефимов, Л.А. Толстова, Л.В. Козловская.- СПб.: Троицкий мост, 2011.-232с.: ил.

*Дополнительная литература:*

1. Справочник руководителя предприятия общественного питания: Уч. пос.- М.: Легкая промышленность и бытовое обслуживание, 2010
2. Уолкер Д.Р. Введение в гостеприимство: Учебник/пер. с англ.- М.: ЮНИТИ, 2011
3. Периодические издания:  
«Питание и общество», «Гостиницы, рестораны, туризм», ГАО «Москва»;  
«Вы и ваш ресторан»;  
«Ресторанный бизнес»;  
«Кулинар».

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

В основе методических указаний студентам при усвоении знаний по данной дисциплине является их ответственность по посещению лекций, семинаров и практических занятий. Немаловажное значение отводится также самоконтролю при проведении самостоятельной внеаудиторной работе. За время обучения, студентам будет предоставлена возможность проверить и оценить усвоение материала дисциплины путем написания контрольных работ по рекомендуемым темам.

***Содержание и порядок проведения текущего, промежуточного и итогового контроля.***

Контроль усвоения студентами знаний по данной дисциплине предусматривает их активное участие в семинарах, практических занятиях, также в написании контрольных работ и сдачи итогового экзамена.

***Темы курсовых работ:***

1. Положения и суть закона РФ о защите прав потребителей, постановления правительства РФ о правилах оказания услуг общественного питания.
2. Содержание и основные положения ГОСТа по классификации предприятий общественного питания.
3. Проект предприятия общественного питания, изготовление и согласование. Технологическая часть проекта, спецификация оборудования, дизайн-проект предприятий питания.
4. Содержание и положение ГОСТов по обслуживающему и производственному персоналу предприятий общественного питания
5. Основные положения санитарных правил для предприятий общественного питания. Порядок получения заключения СЭС (экспертного заключения) на производство, организацию



потребления и реализацию продукции общественного питания, розничную реализацию алкогольной продукции.

6. Проведение сертификации услуг предприятия общественного питания. Регистрация предприятий общественного питания в местном органе власти.
7. Порядок получения заключения Госпожнадзора о соблюдении на предприятии общественного питания – соискателя лицензии на розничную реализацию алкогольной продукции, требований пожарной безопасности. Лицензионные требования на розничную реализацию алкогольной продукции в предприятиях общественного питания, порядок оформления.
8. Общая структура управления предприятием общественного питания на примере ресторана. Правила внутреннего трудового распорядка предприятия.
9. Структура управления производством и торговым залом предприятий общественного питания. Должностные характеристики на работников.
10. Состав, содержание и требования к меню предприятий общественного питания различных типов и классов. Различные виды меню, меню специальных форм обслуживания.
11. Содержание работы и обязанности метрдотеля, хостес и гардеробщика.
12. Содержание работы и обязанности сомелье, официанта и бармена.
13. Организация обслуживания банкетов, фуршетов, «шведского стола», бизнес-ланчей, чайных столов.
14. Организация обслуживания в номерах гостиниц, обслуживание мини-баров в номерах гостиниц. Поэтажные буфеты в гостиницах.
15. Содержание закон РФ о защите юридических лиц при проведении государственного контроля.
16. Внутренние стандарты качества продукции и услуг, показатели качества обслуживания.
17. Содержание и требования программы производственного контроля на предприятиях общественного питания.
9. **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВЫПОЛНЕННЫХ В ВИДЕ ОТДЕЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ**

#### ***9.1 Примерный перечень вопросов к экзамену:***

1. Закон РФ «О защите прав потребителей».
2. Постановление Правительства РФ «Правила оказания услуг общественного питания».
3. ГОСТ РФ «Классификация предприятий общественного питания»
4. ГОСТ «Требования к обслуживающему персоналу»
5. ГОСТ «Требования к производственному персоналу».
6. Проведение сертификации услуг предприятия общественного питания.
7. Регистрация предприятий общественного питания в местном органе власти.
8. Общие положения санитарных правил для предприятий общественного питания
9. Порядок получения заключения СЭС (экспертного заключения) на производство, организацию потребления и реализацию продукции общественного питания, розничную реализацию алкогольной продукции.



10. Порядок получения заключения Господнадзора о соблюдении на предприятии общественного питания – соискателя лицензии на розничную реализацию алкогольной продукции, требований пожарной безопасности.
11. Основные положения законодательства по розничной реализации алкогольной продукции в РФ.
12. Получение лицензии на розничную реализацию алкогольной продукции в предприятиях общественного питания.
13. Общая структура управления предприятием общественного питания на примере ресторана
14. Структура управления производством и торговым залом предприятий общественного питания.
15. Правила внутреннего трудового распорядка, должностные характеристики на работников.
16. Состав, содержание и требования к меню предприятий общественного питания
17. Суть классического размещения блюд в меню.
18. Различные виды меню, меню специальных форм обслуживания.
19. Оснащение и назначение вестибюля, аванс зала, торгового и банкетного залов.
20. Оснащение и назначение бара, буфета и гардероба.
21. Назначение и оснащение сервизной, моечной столовой посуды, хлебозрезки.
22. Характеристика и классификация столовой посуды, стекла, приборов.
23. Содержание работы метрдотеля и сомелье.
24. Содержание работы хостес, официанта, бармена, гардеробщика
25. Организация обслуживания банкетов, фуршетов,
26. Организация обслуживания «шведского стола», бизнес-ланчей
27. Основные способы обслуживания (французский, русский, английский), последовательность подачи блюд и напитков в процессе обслуживания на предприятиях питания.
28. Организация обслуживания в номерах гостиниц,
29. Организация обслуживания мини-баров в номерах гостиниц. Назначение и организация работы поэтажных буфетов в гостиницах.
30. Закон РФ «О защите юридических лиц при проведении государственного контроля»
31. Внутренние стандарты качества продукции и услуг, показатели качества обслуживания на предприятиях общественного питания.
32. Программа производственного контроля на предприятиях общественного питания

## 9.2. Критерии оценки

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения текущего, промежуточного контроля, семинарских, практических, интерактивных занятий, тестирования, выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований и др. в соответствии с требованиями ФГОС по двум основным направлениям: оценка уровня освоения дисциплины и оценка компетенций обучающихся.

Знания студентов по каждому вопросу билета оцениваются:



«отлично» - если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям Федеральных Государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности;

«хорошо» – если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний, что вызвало необходимость задавать ему дополнительные вопросы;

«удовлетворительно» – если студент показал знания основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднился в обобщениях и выводах;

«неудовлетворительно» – если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».

### 9.3. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций

Формируемые компетенции	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p><b>ОК 1.</b> Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>Знать закон о защите прав потребителей, правила оказания услуг общественного питания.</p>	<p>Коллоквиум, Собеседование, Реферат, Контрольная работа, Экзаменационные вопросы</p>




<p><b>ОК 2.</b> Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>Знать и уметь составлять проект предприятия общественного питания. Знать и уметь формировать общую структуру управления предприятием ОП, структуру управления производством и торговым залом, правила внутреннего трудового распорядка, составлять меню, оснащать предприятие и его составные части. Уметь организовывать обслуживание баркетов, фуршетов, шведского стола и т.д., в т.ч. гостиничных номеров. Знать государственный и внутренний контроль работы ПОП.</p>	<p>Коллоквиум, Собеседование, Реферат, Контрольная работа, Экзаменационные вопросы</p>
<p><b>ОК 3.</b> Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>Знать закон о защите юридических лиц при проведении гос. контроля и внутренние стандарты качества, правила внутреннего трудового распорядка.</p>	<p>Коллоквиум, Собеседование, Реферат, Контрольная работа, Экзаменационные вопросы</p>
<p><b>ОК 6.</b> Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Знать правила внутреннего трудового распорядка и должностные характеристики работников, содержание работы метрдотеля, хостес, сомелье, официанта, бармена, гардеробщика. Знать основы государственного регулирования</p>	<p>Коллоквиум, Собеседование, Реферат, Контрольная работа, Экзаменационные вопросы</p>



	деятельности ПОП.	
<b>ОК 7.</b> Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Знать структуру управления производством и торговым залом ПОП. Знать правила внутреннего трудового распорядка и должностные характеристики работников, содержание работы метрдотеля, хостес, сомелье, официанта, бармена, гардеробщика. Знать внутренние стандарты качества продукции и услуг предприятий.	Коллоквиум, Собеседование, Реферат, Контрольная работа, Экзаменационные вопросы
<b>ОК 10.</b> Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.	Знать и уметь применять основы государственного регулирования деятельности ПОП, в т.ч. основные законы, правила и разрешительную документацию. Знать закон о защите юридических лиц при проведении гос. Контроля, внутренние стандарты качества продукции и услуг, показатели качества обслуживания.	Коллоквиум, Собеседование, Реферат, Контрольная работа, Экзаменационные вопросы
<b>ПК 2.1.</b> Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.	Знать различную разрешительную документацию для ПОП. Знать правила внутреннего трудового распорядка. Уметь организовывать обслуживание на ПОП. Владеть внутренними стандартами.	Коллоквиум, Собеседование, Реферат, Контрольная работа, Экзаменационные вопросы



<p><b>ПК 2.2.</b> Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.</p>	<p>Владеть составлением графика работы для обслуживающего персонала в ПОП. Знать содержание работы метрдотеля, хостес, сомелье, официанта, барсена, гардеробщика. Уметь организовывать процесс обслуживания в ПОП.</p>	<p>Коллоквиум, Собеседование, Реферат, Контрольная работа, Экзаменационные вопросы</p>
<p><b>ПК 2.3.</b> Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.</p>	<p>Владеть составлением графика работы для обслуживающего персонала в ПОП. Знать содержание работы метрдотеля, хостес, сомелье, официанта, барсена, гардеробщика. Уметь организовывать процесс обслуживания в ПОП.</p>	<p>Коллоквиум, Собеседование, Реферат, Контрольная работа, Экзаменационные вопросы</p>
<p><b>ПК 2.4.</b> Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.</p>	<p>Уметь составлять меню, размещать в нем блюда и напитки. Уметь составлять винные и барные карты.</p>	<p>Коллоквиум, Собеседование, Реферат, Контрольная работа, Экзаменационные вопросы</p>
<p><b>ПК 2.5.</b> Анализировать эффективность обслуживания потребителей.</p>	<p>Уметь производить оценку основных показателей на ПОП. Знать программу производственного контроля на ПОП.</p>	<p>Коллоквиум, Собеседование, Реферат, Контрольная работа, Экзаменационные вопросы</p>
<p><b>ПК 2.6.</b> Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.</p>	<p>Знать и уметь составлять проект ПОП. Уметь совершенствовать организацию обслуживания банкетов, фуршетов и т.п. Уметь правильно внедрять</p>	<p>Коллоквиум, Собеседование, Реферат, Контрольная работа, Экзаменационные вопросы</p>

	Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования города Москвы <b>МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ          ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА</b>	СМК МГИИТ ГД.0.30.08.2016
		Лист <b>24</b> из <b>24</b>

	инновации в области техники и технологий в ПОП. Знать основные показатели качества обслуживания.	
--	--	--

**Дополнительные требования для студентов, отсутствующих на занятиях по уважительной причине:** устное собеседование с преподавателем по пропущенным темам; выполнение пропущенных письменных работ; выполнение одного из заданий дополнительного модуля на усмотрение преподавателя.

**Форма прохождения промежуточной аттестации:** экзамен.

**ФИО преподавателя:**

**Гареев Р.Р.**

Утверждено на заседании кафедры **Ресторанный сервис** **20** г..  
 (наименование кафедры)

**Протокол №** \_\_\_\_\_

**Зав. кафедрой** \_\_\_\_\_  
 (подпись)