



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплина **РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС И ЭТИКЕТ**

специальность 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании
факультет «Туристский сервис»
форма обучения: очная, цикл дисциплин: ПМ.05 МДК.05.01

Всего учебных занятий	274 часа		
	всего	5 семестр	6 семестр
Учебных занятий	274	94	180
в том числе:			
<i>аудиторных</i>	184	64	120
из них:			
лекций	68	28	40
практических	116	36	80
<i>самостоятельных</i>	90	30	60
Форма промежуточной аттестации экзамен	6 семестр		

Москва 2016



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

Составитель:
профессор кафедры гостиничного дела к.н. Потапов С. В.

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 Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧА ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Ресторанный сервис и этикет» является создание общего понятия о сервисной деятельности предприятий общественного питания и подготовка к выполнению работ по рабочей профессии официанта.

Задачей дисциплины «Ресторанный сервис и этикет» является формирование знаний и практических умений для выполнения работы рабочей официанта: профессиональное поведение и этикет, правила обслуживания гостей, личная культура официанта, внешний вид, речь, психология общения, подготовка и проведение приема гостей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ППССЗ

Междисциплинарный комплекс «Ресторанный сервис и этикет» является частью профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате изучения МДК формируются компетенции обучающихся:

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

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

ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.

В результате изучения МДК студент должен:

знать:

- основные потребности человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- психологические особенности делового общения в сфере сервиса;
- этику сферы услуг;
- эстетику обслуживания;
- правила подготовки и проведения встречи гостей;
- особенности проведения тематических банкетов.

уметь:

- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя;
- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;
- соблюдать требования современного этикета;

владеть:

- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;
- правилами профессиональной этики и этикета;
- способами подготовки к приему гостей: сервировка стола, посуда, столовое белье;
- правилами приема и обслуживания гостей, способами подачи блюд.



4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов
Аудиторные занятия (всего)	184
В том числе:	
Лекции (Л)	68
Практические занятия (ПЗ)	116
Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)	90
В том числе:	
Выполнение творческого задания	44
Работа с интернет-источниками	20
Изучение периодических изданий и литературы	26
Общая трудоемкость	274
Вид промежуточной аттестации	экзамен

5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей
Тема 1. Сервисная деятельность и услуги. Сервис как общественное и экономическое явление. Понятие и сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности.
Тема 2. Понятие и сущность культуры ресторанного сервиса. Потребительские свойства услуги. Элементы процесса обслуживания: прием, оформление, исполнение, выдача заказа. Специфика оказания различных услуг. Основные и вспомогательные производственные процессы.
Раздел 2. Психологическая культура ресторанного сервиса
Тема 3. Профессиональное поведение и этикет Понятия профессионального и делового этикета. Нормы и правила профессионального поведения и этикета. Правила вербального этикета. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса.
Тема 4. Этика и психология в общении с потребителем. Групповые нормы поведения. Соотношение общего и личного. Принципы этики взаимодействия с потребителями услуг.
Тема 5. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса. Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей



в процессе оказания услуги. Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом. Виды конфликтов и способы их разрешения.

Раздел 3. Этикет ресторанного сервиса

Тема 6. Корпоративная культура ресторана.

Эстетическая культура в ресторанном сервисе: эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания. Культура общения в сфере ресторанного сервиса.

Тема 7. Правила обслуживания гостей.

Знание и соблюдение правил обслуживания гостей. Знание и соблюдение персоналом этических норм при обслуживании. Поведение за столом: этикетные нормы и предписания.

Тема 8. Личная культура официанта и внешний вид.

Личная культура работника ресторана. Внешний вид. Гигиенические требования к профессии официанта. Культура речи.

Тема 9. Подготовка к приему гостей.

Подготовка посуды и столового белья. Способы сервировки стола.

Тема 10. Правила подачи блюд

Виды обслуживания гостей. Правила подачи блюд: размещение больших композиций, размещение мелкой закуски.

Тема 11. Применение принципов дизайна при обслуживании

Дизайн тематических столов. Украшение стола цветами. Приготовление к празднику: приглашения, именные карточки, меню, декоративные элементы украшения стола, освещение.

Тема 12. Особенности тематических банкетов

Деловые ужины. Свадебные банкеты. Проведение празднования Рождества, Встреча Нового года, Татьянин день, Масленицы, 8 марта, Дня Победы. Особенности подготовки и проведения тематических банкетов.

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем	Лекции	Практич занятия	интерак тивные	контр. работы	СРС	Всего
	Раздел 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей						
1	Сервисная деятельность и услуги.	2	4			2	
2	Понятие и сущность культуры ресторанного сервиса.	2	4			2	
	Раздел 2. Психологическая культура ресторанного сервиса						
3	Профессиональное поведение и этикет	2	6			4	
4	Этика и психология в	2	6	2		4	



	общении с потребителем						
5	Психологические особенности делового общения в сфере сервиса	2	6			4	
	Раздел 3. Этикет ресторанного сервиса						
6	Корпоративная культура ресторана.	2	6			4	
7	Правила обслуживания гостей.	6	14	2	2	8	
8	Личная культура официанта и внешний вид.	6	10			8	
9	Подготовка к приему гостей.	14	20		2	14	
10	Правила подачи блюд	4	10	2		6	
11	Применение принципов дизайна при обслуживании	8	10	2		10	
12	Особенности тематических банкетов	18	20	2		24	
	Итого	68	116	10	2	90	274

6. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Интерактивные занятия проводятся в форме инсценировки производственных ситуаций и обсуждения возможных сценариев поведения официанта и потребителя услуг.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Примерная тематика рефератов

- Особенности сервисной деятельности в организации общественного питания.
- Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.
- Функции сферы услуг.
- Структура сферы услуг
- Этапы развития ресторанного сервиса в России.
- Клиенты сферы услуг ресторанного сервиса и их потребности.
- Факторы, влияющие на покупательское поведение клиентов ресторанного сервиса.
- Контактная зона и ее характеристики.
- Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
- Основные формы обслуживания потребителей ресторанного сервиса.
- Содержание деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.

7.2. Примерная тематика творческих работ обучающихся:

- Применение принципов дизайна при сервировке стола.
- Подготовка и проведение тематического банкета (по выбору обучающегося).

7.3. Практические занятия

Тема 4 Столовая посуда, приборы, белье



Столовая посуда. Столовые приборы. Стеклянная посуда. Металлическая посуда. Деревянная посуда. Столовое белье.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Перечислите основные виды столовых приборов.
2. Перечислите основные виды столовой посуды, применяемые в современном ресторане.
3. Перечислите основные виды стеклянной посуды, используемой в современном ресторане.
4. Какова технология накрытия гостевого стола скатертью? С какой целью, зачастую, при сервировке стола используется верхняя скатерть? Что, ни при каких условиях, нельзя допускать на данном этапе сервировки?

Тема 5. Подготовка к обслуживанию посетителей ресторана

Уборка зала ресторана, расстановка мебели. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья. Сервировка столов. Предварительная сервировка. Исполнительная сервировка стола. Виды складывания салфеток.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Опишите правила сервировки гостевого стола на ужин.
2. В чём отличия предварительной и исполнительной сервировок, применяемых в современных условиях? Дайте характеристику каждому виду.

Тема 6. Меню и винная карта ресторанов

Назначение меню, принципы составления. Виды меню, требования к оформлению.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Перечислите последовательность расположения закусок и блюд в меню ресторана.
2. Что всегда должно быть в наличии у каждого официанта, работающего в гостевой зоне? Перечислите перечень. Дайте обоснования.
3. Перечислите последовательность расположения напитков в винной карте.

Тема 7. Обслуживание посетителей в ресторанах и барах

Встреча посетителей. Прием заказа. Выполнение заказа. Подача закусок, блюд и напитков. Техника работы официантов. Способы подачи закусок и блюд. Уборка и замена использованных тарелок и приборов. Расчет с посетителями.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Охарактеризуйте основные правила принятия заказа. Опишите методику, приведите пример.
2. Опишите основное правило сервировки гостевого стола на завтрак. В каких случаях ресторан должен работать в утренние часы? По какому принципу, при этом, будет производиться обслуживание клиентов?

Тема 8. Специальные виды и формы обслуживания в ресторане



Обслуживание приемов и банкетов. Банкет с полным обслуживанием. Банкет с частичным обслуживанием официантами. Банкет-фуршет. Прием-коктейль. Банкет – чай. Свадьба. Шведский стол. Обслуживание участников конференций, совещаний. Обслуживание иностранных туристов. Особенности оформления и подачи блюд и напитков.

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Охарактеризуйте основные правила подачи ресторанной продукции при использовании французского сервиса.
2. Назовите основные виды сервиса и дайте определение каждого из них (в определении необходимо раскрыть методику обслуживания).
3. Дайте определение понятию «шаги сервиса». Перечислите основные этапы на примере ресторана класса «люкс».
4. Дайте определение хорошего и превосходного сервиса. Опишите отличительные свойства каждого из них.

8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

а) основная литература:

1. Босрок М.М. Азия. Путеводитель по обычаям и этикету: учебное пособие. - М.: 2011
2. Босрок М.М. Южная Америка. Путеводитель по обычаям и этикету: учебное пособие. - М.: 2011
3. Главчева С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учебное пособие/ Главчева С.И., Чередников Л.Е. – СПб.: Троицкий мост, 2012 – 208 с.: ил.

б) дополнительная литература:

1. М.Н. Ковалев Промышленный сервис / Издательство: ТетраСистемс, 2011 г.
1. Сервисная деятельность. Учебное пособие. Под ред. Романович В.К.
2. Т.Н. Третьякова. Сервисная деятельность/Издательство: Академия. - 2008.
3. Т.А. Краковская, В. К. Карнаухова. Сервисная деятельность/Издательский центр "МарТ", ИКЦ "МарТ". – 2008.
4. Г.А. Аванесова. Сервисная деятельность/Издательство: Аспект Пресс. - 2007.
5. В.Ф. Буйленко. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты/Издательства: Феникс, Неоглори. - 2008.
 1. ГОСТ Р 50762–2007. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания
 3. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Серия “Учебники и учебные пособия”. Ростов-на-Дону: Феникс, 2002.
 4. И. А. Зайцева, Этикет и сервировка стола, Ниола-Пресс, 2009
 4. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания общественного питания: Учебник. - М.: Издательский Дом “Деловая литература”, 2002.
 5. Осипов В.П. и др. Ресторанный бизнес в России. Справочник ресторатора / В.П. Осипов, С.Л. Ефимов, А.Е Орехов, И.А. Данилов, А.А. Корнеев. Под общ. ред. С.С. Ефимова —М.: РосКонсульт, 2008.
 6. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник. М.: Издательский центр «Академия», 2009. - 416 с.



7. Чалова Н.В. Практикум для официантов, барменов по обслуживанию посетителей в ресторанах и барах, -Ростов н/Дону: Феникс, 2002г
8. Хмырова С.В. Ресторанный маркетинг, Изд-во. ЮНИТИ-ДАНА, 2010
9. Богусева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Серия "Учебники и учебные пособия". Ростов-на-Дону: Феникс, 2002.
3. Вольф И. Современный этикет. М.: Издательский дом "Кристина", 2000.
4. С. и Л. Зигель, Х. и Р. Ленгер, Г. Штиклер, В. Гутмайер Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих, Изд-во: Центрполиграф, 2007 г.
5. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие. М.: ПРИОР, 2000.
6. Хорст Ханиш. Искусство сервировки. М.: Ниола 21-й век, 2000.
7. Интернет-сайты
 2. Рестораны от А до Я: <http://www.menu.ru>
 3. Рестораны Москвы: <http://www.restoran.ru/>.
 4. Рестораны Москвы: <http://www.restorany-moskvy.ru/>.
 5. Рестораны Москвы: <http://www.gurman.ru/>.
 13. Рестораны Москвы: <http://www.resto.ru/>.

7. Научные и научно-практические журналы: «Современные проблемы сервиса и туризма», «Сервис plus», «Ремонт & Сервис»
8. Электронное научное издание «Сервис в России и за рубежом».

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы: www.servicology.ru, <http://www.rbc.ru>, <http://www.marketologi.ru/>, <http://romir.ru/>, <http://www.frontdesk.ru>, www.elibrary.ru

8.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Компьютерные классы с комплектом программного обеспечения, позволяющие обеспечить каждого обучающегося во время самостоятельной подготовки рабочим местом с выходом в Интернет.

Специализированная аудитория, оснащенная барной стойкой, столами, стульями, столовым бельем и посудой.



9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ВЫПОЛНЕННЫХ В ВИДЕ ОТДЕЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ

9.1 Вопросы к экзамену

1. Перечислите основные виды столовой посуды, применяемые в современном ресторане.
2. Перечислите последовательность расположения закусок и блюд в меню ресторана.
3. Охарактеризуйте основные правила принятия заказа. Опишите методику, приведите пример.
4. Назовите основные способы подачи закусок и блюд. Дайте описательную характеристику каждого из них.
5. Что такое «рушник» и с какой целью его используют производители потребительской ценности?
6. В каких случаях в ресторане гостям подают вазочку с тёплой подкисленной водой? Приведите пример.
7. Опишите основное правило сервировки гостевого стола на завтрак. В каких случаях ресторан будет работать в утренние часы? По какому принципу, при этом, будет производиться обслуживание клиентуры?
8. Дайте определения этикета.
9. Назовите основные факторы, влияющие на успешность работы ресторанный предприятия.
10. Дайте определение хорошего и превосходного сервиса. Опишите отличительные свойства каждого из них.
11. Что такое «фактор свободы» на предприятиях ресторанного хозяйства? Какие основные управленческие моменты он затрагивает?
12. Что обеспечивают маркетинговые программы, проводимые в условиях современного ресторанного хозяйствования?
13. Назовите четыре основные характеристики услуги.
14. Дайте определение аперитива. Какие виды напитков являются классическим аперитивом?
15. Что такое «логотип» и с какой целью его используют современные рестораторы?
16. Что является гарантом качественной услуги? При каких условиях ресторатор может быть уверен в реализации программ, направленных на улучшение качества обслуживания?
17. При каких условиях происходит столкновение интересов на предприятии ресторанного хозяйства? Способы разрешения конфликтных ситуаций. Приведите пример.
18. Дайте определение понятию «класс предприятия общественного питания».
19. Перечислите основные типы предприятия общественного питания.
20. Перечислите состав помещений гостевой зоны ресторана класса люкс. Назовите основные требования, предъявляемые к каждому из них.
21. Перечислите основные виды столовых приборов.
22. Перечислите последовательность расположения напитков в винной карте ресторана. Назовите основные отличительные характеристики винной и барной карт.



23. Дайте определение понятию «шаги сервиса». Перечислите основные этапы на примере ресторана класса «люкс».
24. Опишите правила подачи десертов. Что должно остаться на столе перед подачей десерта? Что, в обязательном порядке, должно отсутствовать?
25. Опишите технологию сервировки гостевого стола приборами (предварительной и текущей)? Какая самая распространённая ошибка данных этапов ресторанного обслуживания? Перечислите способы предотвращения подобного рода нарушений.
26. Назовите основные виды сервиса и дайте определение каждого из них (в определении необходимо раскрыть методику обслуживания).
27. Опишите правила сервировки гостевого стола на ужин.
28. Дайте определение этического аспекта ответственности при разработке товаров и услуг ресторанного направления.
29. Назовите основные критерии подбора персонала для работы в гостевой зон Дайте определение диджестива. Какие виды напитков являются классическими диджестивами и почему?
30. Какова технология накрытия гостевого стола скатертью? С какой целью, зачастую, при сервировке стола используется верхняя скатерть? Что, ни при каких условиях, нельзя допускать на данном этапе сервировки?
31. Что, по-Вашему, в обязательном порядке должно быть включено в мотивационную систему для максимализации выработки высококачественной услуги?
32. Назовите основные принципы программы «качественного обслуживания», соответствующие международным стандартам и применяемые лидерами мировой ресторанной индустрии.
33. Дайте определение ресторана. Опишите его отличительные характеристики, ориентируясь на государственные требования, применяемые к различным типам предприятий общественного питания.
34. Назовите основную классификацию ресторанов, исходя из уровня обслуживания и номенклатуры, предоставляемых потребителям услуг.
35. Дайте определение аванзала. С какой целью он используется в ресторане? Что может быть предложено клиентуре, находящейся в аванзале? Что полностью исключено из подачи?
36. Перечислите основные виды стеклянной посуды, используемой в современном ресторане.
37. Перечислите последовательность расположения напитков в барной карте. Что из предоставляемого гостям перечня (основное меню, фирменное меню, винная карта, барная карта) может быть скомпоновано вместе, а что недопустимо для объединения? Ответ обоснуйте.
38. Дайте определение полного и неполного цикла технологического производства. Какой из них, по-Вашему, предпочитают современные ведущие рестораторы?
39. Охарактеризуйте основные правила подачи ресторанной продукции при использовании французского сервиса. Почему его технология является самой дорогостоящей? Ответ обоснуйте.
40. Перечислите основные методы организации труда официантов в зале ресторана. Дайте определение каждому из них. Перечислите положительные и отрицательные стороны вышеуказанных методик.



41. В чём отличия предварительной и исполнительной сервировок, применяемых в условиях современного хозяйствования? Дайте определение каждому виду. Приведите пример.
42. Перечислите основные виды банкетного обслуживания, применяемого в залах ресторана. Дайте краткую характеристику каждого из них.
43. Перечислите правила презентации и подачи вина в ресторане. Охарактеризуйте методику презентации и подачи вина в случае, когда гость заказал вторую бутылку идентичного наименования. По какому принципу проходит обслуживание второй бутылки (кратко опишите нюансы сервиса)? Ответ обоснуйте.
44. Перечислите способы минимизации разрыва между производимыми потребительскими ценностями и ожиданиями клиентурного контингента.
45. Дайте определение качеству в технической и функциональной характеристике.
46. Что всегда должно быть в наличии у каждого официанта, работающего в гостевой зоне? Перечислите перечень. Дайте обоснования.
47. Охарактеризуйте понятие «безопасности», как гаранта качества товаров и услуг, производимых рестораном.
48. Перечислите основные моменты, наличие которых обязательно в меню ресторана.
49. Дайте определение лонгдринка. Какие виды бокалов обычно используют для его отпуска.
50. Опишите основное правило замены пепельниц в зале ресторана (правила этикета и технологию замены).

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.

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.

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, который творчески, полно, правильно и в логической последовательности представил ответ на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, проявил научный подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности;

- оценка **«хорошо»** - если обучающийся глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности;

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



- оценка «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>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;</p>	<p>Знать основы профессионального и делового этикета в ресторанном бизнесе, правила профессионального поведения в сфере сервиса. Знать групповые нормы поведения, принципы взаимодействия с клиентами. Уметь общаться с гостями, обслуживать их. Понимать важность личной культуры.</p>	<p>Коллоквиум, Собеседование, Реферат, Контрольная работа, Экзаменационные вопросы</p>
<p>ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей;</p>	<p>Уметь общаться с клиентами и с работниками предприятий общественного питания. Знать правила обслуживания гостей, этические нормы и правила поведения за столом. Уметь подготавливаться к приему гостей: подготовка посуды, столового белья, сервировка столов, подача блюд, украшение столов и зала. Уметь обслуживать деловые ужины, свадебные банкеты и другие праздничные мероприятия.</p>	<p>Коллоквиум, Собеседование, Реферат, Контрольная работа, Экзаменационные вопросы</p>



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 14 из 14

<p>ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.</p>	<p>Владеть методами оценки эффективности обслуживания потребителей предприятий общественного питания. Уметь анализировать ошибки в процессе обслуживания и минимизировать их в процессе работы.</p>	<p>Коллоквиум, Собеседование, Реферат, Контрольная работа, Экзаменационные вопросы</p>
--	---	--