



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ**

специальность 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

факультет туристского сервиса

форма обучения очная цикл дисциплин: ОП. 12

<b>всего учебных занятий</b> в том числе	
	28
<b>аудиторных</b>	18
из них:	
лекций	8
практических	10
<b>самостоятельных</b>	10
<b>Форма промежуточной аттестации</b> Зачет	3 семестр



Рабочая программа составлена на основании ФГОС  
и учебного плана МГИИТ имени Ю.А.Сенкевича  
на кафедре «Гостиничное дело»  
факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы С.В. Потапов

УТВЕРЖДЕНО 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. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Введение в специальность» является ознакомление студентов с теоретическими знаниями по организации обслуживания посетителей в предприятиях общественного питания различных типов и классов, а также туристов, проживающих в гостиницах.

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

Задачами 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

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ СПССЗ

Дисциплина «Введение в специальность» относится к общепрофессиональному циклу. Содержательно она закладывает основы знаний и умений для успешного прохождения учебной практики и освоения последующих дисциплин профессионального цикла.



### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

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

ПК. 1.1 Анализировать возможности организации по производству продукции общественного питания в соответствии с заказами потребителей.

По завершении изучения дисциплины студенты должны **уметь**:

- применять требования нормативных документов на продукцию и услуги общественного питания,
- разрабатывать структуры управлений предприятиями общественного питания различных типов и классов,
- организовать обслуживание различных контингентов посетителей предприятий общественного питания,
- разрабатывать внутренние стандарты предприятий по организации обслуживания посетителей.

В ходе обучения дисциплины студенты должны **владеть**:

- составлению меню предприятий питания различных типов;
- организация обслуживания посетителей различными видами и формами;
- сервировка столов и организации работы персонала в торговом зале и баре;
- составление программ и организации проведения обучения персонала.



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

Таблица 1

Вид учебной работы	
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	18
в том числе:	
- лекции	8
- практические и семинарские занятия	10
<b>Самостоятельная работа студентов - всего</b>	10
в том числе:	
- подготовка сообщений, докладов, рефератов	2
- решение ситуационных задач, контрольных заданий	2
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	2
- работа с литературой, источниками сети Интернет	4
Вид промежуточной аттестации – зачет экзамен	
<b>Общая трудоемкость (в часах)</b>	28

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

Таблица 2

№ п/п	Наименование темы	Содержание
1.1	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.
1.2	Тема 2 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.
1.3	Тема 3 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, 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.
1.4	Тема 4 Оснащение и назначение: вестибюля, аванс-зала, торгового и банкетного залов, баров, буфетов, гардероба	Виды и назначение торговых помещений: вестибюля, гардероба, авансала, торгового и банкетного залов, буфетов Обеспечение взаимосвязи торговых залов 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.
1.5	Тема 5 Назначение и оснащение: сервизной, моечной столовой посуды, хлебозрезки.	Функции и назначение сервизной столовой посуды, ее отличия от моечной. Какие формы контроля за сохранностью посуды и приборов применяются на предприятиях общественного питания. Почему не во всех предприятиях общественного питания оборудованы хлебозрезки.



1.6	Тема 6 Характеристика и классификация столовой посуды стекла и приборов. Мебель торговых залов, столовое белье.	Характеристика и классификация столовой посуды и приборов, применяемы на предприятиях общественного питания различных типов и классов.(фарфоро-фаянсовая, 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.
1.7	Тема 7 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.
1.8	Тема 8 Организация обслуживания банкетов, фуршетов, «шведского стола», бизнес-ланчей, чайных столов.	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



		<p>Организация буфета-бара.</p> <p>Комбинированные банкеты: коктейль-фуршет, коктейль-фуршет-кофе особенности организации их обслуживания.</p> <p>Банкет-чай, подготовка к банкету, составление меню, сервировка стола, организация обслуживания.</p>
--	--	---

## 5.2. Распределение часов по темам и видам занятий

№ п.п.	наименование разделов и тем	лекции	практические и семинарские занятия	из них:		самостоят. работа студентов	ВСЕГО часов по теме
				интерактивные занятия	контрольные работы, зачеты		
1.1	Тема 1 Закон о защите прав потребителей. Правила оказания услуг общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.	1	1				2
1.2	Тема 2 Общая структура управления предприятием общественного питания на примере ресторана	2	2				4
1.3	Тема 3 Состав, содержание и требования к информации в меню предприятий общественного питания Оформление меню в различных типах предприятий	1	2				3
1.4	Тема 4 Оснащение и назначение:	1	2			1	3





	вестибюля, аван-зала, торгового и банкетного залов, баров, буфетов, гардероба						
1.5	Тема 5 Назначение и оснащение: сервизной, моечной столовой посуды, хлебoreзки.	1	2			1	3
1.6	Тема 6 Характеристика и классификация столовой посуды стекла и приборов. Мебель торговых залов, столовое белье.	1	2			1	3
1.7	Тема 7 Содержание работы метрдотеля, хостес, сомелье, официанта, бармена, гардеробщика	2	2			1	5
1.8	Тема 8 Организация обслуживания банкетов, фуршетов, «шведского стола», бизнес-ланчей, чайных столов.	1	2			2	5
Тема 10. Итоговое занятие: зачет			2			1	3
Общая трудоемкость (час)							28



## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **6.1. Подготовка к семинарским занятиям**

Важнейшим этапом в подготовке к семинару является самостоятельная работа

Исходной информацией для подготовки к семинару является лекционный материал, общая и специальная литература, периодические и специальные издания, публикуемый практический опыт, Федеральные Законы, Национальные стандарты, нормативная документация, нормативно-правовые и отраслевые документы, действующие общественные документы в области сертификации услуг, санитарно-эпидемиологические правила и нормы.

#### **Семинар № 1**

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

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 типы и классы предприятий общественного питания могут действовать на территории РФ?

#### **Семинар № 2**

Тема 3. Состав, содержание и требования к информации в меню предприятий общественного питания. Оформление меню в различных типах предприятий.

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?

#### **Семинар № 3**

Тема 4. Оснащение и назначение: вестибюля, аванс-зала, торгового и банкетного залов, баров, буфетов, гардероба.



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

#### **Семинар № 4**

Тема 5. Назначение и оснащение: сервизной, моечной столовой посуды, хлебoreзки.

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

#### **Семинар № 5**

Тема 6. Характеристика и классификация столовой посуды, стекла и приборов. Мебель торговых залов, столовое белье.

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?

#### **Семинар № 6**

Раздел V. Организация обслуживания посетителей

Тема 7. Содержание работы метрдотеля, хостес, сомелье, официанта, бармена, гардеробщика.

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

### **7.3. Практикумы**

#### **Практическое занятие № 1**

Раздел II. Структура управления предприятием общественного питания

Тема 2. Общая структура управления предприятием общественного питания на примере ресторана.



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?

### **Практическое занятие № 2**

Тема 8. Организация обслуживания банкетов, фуршетов, «шведского стола», бизнес-ланчей, чайных столов.

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

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

### **7.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение**

#### *а) нормативно-правовые акты*

1. Закон РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей»
2. Постановление правительства РФ № 1036 от 15.08.1997 г. «Об оказании услуг в предприятиях общественного питания»
3. Государственные стандарты РФ:  
ГОСТ Р 50762-2007 «Общественное питание: классификация предприятий»  
ГОСТ Р 50646-2007 «Услуги населению. Термины и определения»  
ГОСТ Р 50764-2007 «Услуги общественного питания. Общие требования»,

#### *б) основная литература*

4. Кутепова Г.Н., Николашин В.Н. Организация производства на предприятия туризма: учебное пособие. М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. –147 с.
5. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Герда, 2010. – 576 с.  
Организация и технология питания туристов: учебное пособие. – М.: Инфра-М., 2015. – 320 с.
6. Организация производства на предприятиях общественного питания: учебник / И.Р. Смирнова, А.Д. Ефимов, Л.А. Толстова, Л.В. Козловская. – СПб.: Троицкий мост, 2011. – 232 с.: ил.



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

*в) дополнительная литература*

8. В.В. Усов «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания», учебник, Москва, «Академия», 2011.
9. Беляев М.И., Бережной И.Г., и др. «Организация производства и обслуживания в общественном питании». М.: Экономика, 2007.
10. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. 5-изд., пер. и доп. : Уч.пос. – Ростов-на-Дону, Феникс, 2010, 416 с.
11. Браймер Р.А. «Основы управления в индустрии гостеприимства» Пер. с англ.- М.: Аспект Пресс, 2005
12. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Уч.-к.-М.:Делов.литер.,2010.-544 с.
13. Справочник руководителя предприятия общественного питания: Уч.пос.- М.: Легкая промышленность и бытовое обслуживание,2009
14. Уолкер Д.Р. Введение в гостеприимство: Учебник/пер. с англ.- М.: ЮНИТИ,2007

**д) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Гареев Р.Р. Методические указания по самостоятельной работе студентов. Из-во МГИИТ, Москва 2015

**7.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

- а) перечень оборудования – компьютер, мультимедийный проектор.
- б) учебно-методические материалы, средства обучения – учебно-методический комплекс:
  - тексты лекций;
  - электронные презентации;
- в) перечень информационных технологий



## **9. 8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ (ВЫПОЛНЕН В ВИДЕ ОТДЕЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ)**

### **8.1. Вопросы к зачету**

1. Общее понятие сервиса и услуг. Термины, определения, классификация и характеристика услуг на предприятиях питания в гостинице.
2. Требования к обслуживающему персоналу: бармену, швейцару, буфетчику, повару, занимающемуся отпуском блюд.
3. Правила и особенности подачи спиртных и безалкогольных напитков на предприятиях питания.
4. Встреча, размещение и порядок обслуживания гостей на предприятиях питания.
5. Составные элементы сферы услуг.
6. Факторы, влияющие на развитие сервисного бизнеса в общественном питании. Инновация услуг на предприятиях питания.
7. Общие требования к обслуживающему персоналу: метрдотелю, (администратору зала) и официанту.
8. Правила подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок на предприятиях питания.
9. Классификация услуг общественного питания.
10. Требования к предприятиям питания различных типов и классов в рамках сервиса.
11. Правила подачи супов на предприятиях питания.
12. Правила подачи вторых блюд на предприятиях питания.
13. Модель поведения потребителей в процессе выбора исполнителя услуг и формирования восприятия обслуживания.
14. Правила подачи десертов,
15. Правила подачи горячих и холодных напитков.
16. Психология клиента. Гостеприимство – важнейший элемент стратегии обслуживания.
17. Виды баров, характеристика и оснащение их помещений. Классификация напитков.
18. Факторы, влияющие на уровень качества обслуживания, и получение устойчивого впечатления как результата обслуживания.
19. Особенности организации и порядок обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами на предприятиях питания.
20. Документы и показатели, регламентирующие качество сервиса на предприятиях питания в гостинице.
21. Назначение и виды банкетов и приемов.
22. Порядок оформления заказов и обслуживания торжеств на предприятиях питания.
23. Стандартизация услуг на предприятиях питания в гостинице
24. Сертификация услуг на предприятиях питания в гостинице.
25. Особенности организации приема по типу «Фуршет», варианты сервировки столов, подачи горячих закусок, вторых блюд, десерта и горячих напитков.
26. Особенности управления качеством услуг на предприятиях питания в гостинице.
27. Банкет – коктейль, характеристика меню и правила подачи холодных блюд и горячих закусок, напитков, десерта.



28. Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания.
29. Характеристика и оснащение помещений торговой группы предприятий питания.
30. Характеристика меню различных видов, требования к их составлению и оформлению.
31. Особенности организации прогрессивных форм обслуживания по типу «стол-экспресс», «зал-экспресс», «репинский стол» на предприятиях питания в гостинице.
32. Виды дипломатических приемов: «Бокал шампанского», «Завтрак (ланч)», «Рабочий завтрак». «Чай», «Кофе», «Коктейль», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин», их характеристика.
33. Классификация и характеристика столовой посуды из фарфора и фаянса, используемых на предприятиях питания.
34. Классификация и характеристика посуды для напитков, используемых на предприятиях питания
35. Классификация и назначение столовых приборов, используемых на предприятиях питания.
36. Характеристика столового белья.
37. Организация приемов, выбор типа приема, приглашение и размещение гостей.
38. Правила этикета и деловой протокол.
39. Характеристика посуды и приборов для подачи блюд и напитков на предприятиях питания.
40. Обслуживание слетов, съездов, форумов, олимпиад, фестивалей и др., в том числе проживающих в гостинице.
41. Организация Room Service в гостиницах.
42. Характеристика посуды и приборов для приготовления пищи; емкость и размеры посуды, используемой на предприятиях питания.
43. Подготовка торговых помещений, столового белья и посуды к обслуживанию на предприятиях питания.
44. Особенности кухни, традиций и обслуживания туристов-народов Европы (Англия, Франция, Германия, Италия, Испания).

## 8.2. Критерии оценки

### **оценка «зачтено» выставляется студенту:**

- если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности;
- если ответ в целом отвечает требованиям, но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний, что вызвало необходимость задавать ему дополнительные вопросы (при устном ответе);
- если студент в основном показал знания учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднялся в обобщениях и выводах;

### **оценка «не зачтено» выставляется студенту:**

- если не выполнены условия для получения оценки «зачтено».



Критерии оценки уровня освоения дисциплины:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90-100	5	отлично
75-89	4	хорошо
60-74	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно

**8.3. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций**

Формируемые компетенции	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<b>ОК 1.</b> Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Знать закон о защите прав потребителей, правила оказания услуг общественного питания.	Экспертное наблюдение в ходе практических занятий
<b>ПК. 1.1</b> Анализировать возможности организации по производству продукции общественного питания в соответствии с заказами потребителей.	умение определять вид, тип и класс организации общественного питания; - умение составлять и заключать договора на поставку	Экспертное наблюдение в ходе практических занятий Ответы на вопросы зачета