

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. АРТЕМЕ

КОЛЛЕДЖ



УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора  
филиала по УВР колледжа  
О.И.Иванюга

# Рабочая программа учебной дисциплины ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

260502.51 Технология продукции общественного питания

Артем 2014

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация обслуживания» разработана в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **260502.51 Технология продукции общественного питания**.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры ССД  
Протокол № 1 от « 3 » сентября 2010 г.

Редакция программы 2014 года рассмотрена на заседании кафедры сервиса, строительства и дизайна филиала ФГБОУ ВПО «ВГУЭС» в г. Артеме

Протокол № 1 от « 1 » сентября 2014 г.

Заведующий кафедрой ССД Сам Л.С.Самохина

Разработчик: Ким Т.М., преподаватель высшей квалификационной категории кафедры сервиса, строительства и дизайна.

## 1. Пояснительная записка

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация обслуживания» составлена в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по специальностям: 100106.51 «Организация обслуживания в общественном питании», 260502.51 «Технология продукции общественного питания».

Дисциплина «Организация обслуживания» является профилирующей для специальности 100106.51 «Организация обслуживания в общественном питании».

Дисциплина «Организация обслуживания» относится к циклу специальных дисциплин, является единой для всех форм обучения и изучается на протяжении 3,4,5,6,7 и 8 семестров.

**Предметом дисциплины** «Организация обслуживания» является обслуживающая деятельность персонала при оказании услуги общественного питания.

**Целью изучения дисциплины** является приобретение студентами теоретических знаний и практических умений и навыков оказания услуг по организации потребления продукции и обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания различных организационно-правовых форм, типов и классов.

В результате изучения дисциплины студент должен:

**знать:**

- основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания;
- классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним;
- современные технологии, методы, формы, средства обслуживания;
- виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья;
- материально-техническое и информационное обеспечение обслуживания;
- правила составления и оформления меню, карты вин и карты коктейлей;
- характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания;
- особенности организации и техники обслуживания потребителей в предприятиях различных типов и классов;
- порядок предоставления различных услуг по организации потребления продукции и обслуживанию потребителей;
- правила оформления расчетов за обслуживание и оказание услуг;
- требования к обслуживающему персоналу;
- организацию труда обслуживающего персонала;

**уметь:**

- использовать нормативную, правовую, техническую документацию и справочный материал в профессиональной деятельности;
- выполнять различные виды сервировки и оформления столов;
- составлять различные виды меню и карты вин;
- рассчитывать необходимое количество посуды, приборов, столового белья;
- организовывать обслуживание потребителей в различных предприятиях общественного питания с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, методов и форм обслуживания;
- оказывать услуги с учетом запросов различных категорий потребителей;
- организовывать труд обслуживающего персонала;
- использовать средства информации для повышения эффективности предлагаемых услуг, формирование на них спроса;
- учитывать принципы эстетики и дизайна при организации обслуживания;
- осуществлять и оформлять различные формы расчетов с клиентами.

Учебная дисциплина «Организация обслуживания» связана с другими дисциплинами межпредметными связями: предшествующими, сопутствующими и последующими.

Предшествующими связями «Организация обслуживания» соединена с такими дисциплинами как: «Товароведение продовольственных товаров», «Кулинарная и кондитерская продукция общественного питания», «Техническое оснащение предприятия», «Охрана труда», «Профессиональная эстетика», «Метрология, стандартизация и сертификация». Знание этих дисциплин необходимо для более глубокого понимания и оценки качества предоставляемых услуг.

Одновременно «Организация обслуживания» является базовой дисциплиной для многоспециальных дисциплин таких как: «Организация и технология отрасли», «Маркетинг», «Менеджмент», «Экономика

отрасли», «Бухгалтерский учет в общественном питании». Последующими связями «Организация обслуживания» соединена с дисциплиной - «Организация и технология обслуживания в барах».

Рабочая программа позволяет студентам изучить и рассмотреть порядок обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания, особенности организации обслуживания и предоставления услуг на предприятиях различных типов и классов, современные методы и формы обслуживания.

В рабочей программе даётся характеристика всех видов столовой посуды и приборов, сервировки столов; уделяется внимание правилам подачи блюд, рассматриваются особенности обслуживания всех видов приёмов и банкетов, специальные формы организации обслуживания; особенности обслуживания иностранных туристов.

При изучении курса исследуются и используются данные передового отечественного и зарубежного опыта по организации обслуживания в ресторанах, барах и кафе, публикуемые в отечественных и зарубежных газетах и журналах.

Методика изучения дисциплины строится на основе сочетания теоретического и практического обучения.

При проведении занятий используются такие формы и методы обучения как лекции, лабораторно-практические и семинарские занятия, деловые игры, решение ситуационных профессиональных задач.

Предлагаемые практические занятия, деловые игры, посещение предприятий общественного питания (уроки-экскурсии) помогут сформировать у студентов навыки и умения по изучаемым вопросам, а оформление рефератов и составление конспектов научат их работать с литературой, позволят получить дополнительные знания по изучаемым темам.

Особое внимание в рабочей программе уделяется организации самостоятельной работы студентов, которая способствует формированию умений и навыков творческого труда, углублению профессиональной подготовки, самообразованию, самостоятельному решению практических задач. Самостоятельная работа учитывается при сдаче зачетов.

С целью систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений, развития творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности для студентов специальности: 100106.51 «Организация обслуживания в общественном питании», предусмотрено выполнение курсовой работы (8 семестр).

Рабочей программой для студентов специальности: 100106.51 «Организация обслуживания в общественном питании», определено максимальное время на изучение дисциплины – 330 часов. Обязательная аудиторная нагрузка студентов составляет 258 часов, из них 110 часов отводится на проведение лабораторных и практических занятий, 72 часа – на внеаудиторную самостоятельную работу студентов.

Промежуточная аттестация - зачеты в 3,5,7 семестрах в форме компьютерного тестирования. Промежуточная аттестация - экзамены (4, 6, 8 семестры) в форме экзамена.

Рабочей программой для студентов специальности: 260502.51 «Технология продукции общественного питания», определено максимальное время на изучение дисциплины – 104 часа. Обязательная аудиторная нагрузка студентов составляет 80 часов, из них 34 часа отводится на проведение лабораторно-практических занятий, 24 часа – на внеаудиторную самостоятельную работу студентов. Промежуточная аттестация - зачет в 4 семестре в форме зачета. Промежуточная аттестация - экзамен (5 семестр) в форме компьютерного тестирования.

## II. Тематический план ООП 2 курс (1 год обучения)

Наименование разделов и тем	Максим. учебная нагрузка студента, час.	Количество аудиторных часов при очной форме обучения				Самост. внеауд. работа студента
		Всего	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6	7
Введение	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			
<b>Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>			<b>6</b>
1.1. Услуги общественного питания и требования к ним	6	2	2			4
1.2. Характеристика методов и форм обслуживания	6	4	4			2
<b>Тема 2. Характеристика торговых помещений</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>8</b>		<b>10</b>	<b>6</b>
2.1. Торговые помещения для обслуживания потребителей	8	6	2		4	2
2.2. Вспомогательные помещения. Сервис-бары	4	2	2			2
2.3. Оборудование залов. Интерьеры залов	12	10	4		6	2
<b>Тема 3. Столовые посуда, приборы, бельё</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>26</b>		<b>24</b>	<b>10</b>
3.1. Столовые посуда и приборы	4	4	2		2	
3.2. Фарфоровая, фаянсовая и керамическая посуда	12	10	6		4	2
3.3. Стеклянная и хрустальная посуда	14	12	6		6	2
3.4. Металлическая, деревянная и пластмассовая посуда	10	8	4		4	4 2
3.5. Столовые приборы	10	8	4		4	2
3.6. Столовое бельё	10	8	4		4	2
<b>Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>6</b>		<b>6</b>	<b>2</b>
4.1. Средства информации. Требования к информации	4	4	2		2	
4.2. Виды меню. Карта вин, карта коктейлей.	10	8	4		4	2
<b>Итого по курсу</b>	<b>112</b>	<b>88</b>	<b>48</b>		<b>40</b>	<b>24</b>

## II. Тематический план ООП 3 курс (2 год обучения)

Наименование разделов и тем	Максим учебная нагрузка студента, час.	Количество аудиторных часов при очной форме обучения				Самост. внеауд. работа студента
		Всего	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6	7
<b>Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап</b>	<b>42</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>10</b>		<b>14</b>
5.1. Подготовка торгового зала к обслуживанию	2	2	2			
5.2. Расстановка мебели	4	2	2			2
5.3. Подготовка столовых посуды, приборов и белья к обслуживанию	6	4	2	2		2
5.4. Накрытие столов скатертями. Виды и формы складывания салфеток	12	8	4	4		4
5.5. Сервировка столов	10	8	4	4		2
5.6. Подготовка персонала к обслуживанию	4	2	2			2
5.7. Предоставление услуг по организации досуга	4	2	2			2
<b>Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах</b>	<b>82</b>	<b>68</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>14</b>
6.1. Основные элементы обслуживания. Встреча и размещение гостей	10	6	2		4	4
6.2. Организация процесса обслуживания в зале. Правила подачи продукции сервис-бара	10	8	4	4		2
6.3. Основные методы подачи блюд в ресторане	8	6	2	4		2
6.4. Последовательность подачи холодных блюд и закусок	2	2	2			
6.5. Правила подачи холодных блюд и закусок	8	8	4	4		
6.6. Правила подачи горячих закусок	8	8	4	4		
6.7. Правила подачи супов	6	6	2	4		
6.8. Правила подачи вторых горячих блюд	8	8	4	4		
6.9. Правила подачи сладких блюд и фруктов	4	4	2	2		
6.10. Правила подачи горячих и холодных напитков	6	4	2	2		2
6.11. Некоторые правила этикета. Рекомендации напитков к закускам и блюдам.	6	4	4			2
6.12. Расчет с гостями. Уборка столов и замена использованной посуды	6	4	2	2		2
<b>Итого по курсу</b>	<b>124</b>	<b>96</b>	<b>52</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>28</b>

## II. Тематический план ООП 4 курс (3 год обучения)

Наименование разделов и тем	Макс. уч. нагрузка студента, час.	Количество аудиторных часов при очной форме обучения				Курсовая работа	Самост. внеауд. работа студента
		Всего	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов</b>	<b>60</b>	<b>46</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>10</b>		<b>14</b>
7.1. Виды приёмов и банкетов	4	2	2				2
7.2. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами	16	14	6	4	4		2
7.3. Приём-фуршет	14	12	4	4	4		2
7.4. Приём-коктейль	8	6	2	4			2
7.5. Банкет-чай	10	8	2	4	2		2
7.6. Смешанные (комбинированные) приёмы	2	2	2				
7.7. Обслуживание неофициальных банкетов	4	2	2				2
<b>Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>				<b>2</b>
<b>Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>				<b>2</b>
<b>Тема 10. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>				
<b>Тема 11. Организация обслуживания в социально-ориентированных предприятиях</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>				<b>2</b>
<b>Тема 12. Организация труда обслуживающего персонала</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>				<b>2</b>
<b>Итого по курсу</b>	<b>94</b>	<b>74</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>20</b>
<b>Итого</b>	<b>330</b>	<b>258</b>	<b>132</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>16</b>	<b>72</b>

## Тематический план ТТП 2 курс (1 год обучения)

Наименование разделов и тем	Максим. учебная нагрузка студента	Количество аудиторных часов при очной форме обучения				Внеауд. самост. работа студента
		Всего	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6	7
<b>Введение</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			
<b>Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>			<b>2</b>
1.1 Услуги общественного питания и требования к ним.	1	1	1			
1.2 Характеристика методов и форм обслуживания.	3	3	1			2
<b>Тема 2. Характеристика торговых помещений</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>2</b>
2.1. Торговые помещения для обслуживания потребителей	2	2	2			
2.2. Вспомогательные помещения. Сервис-бары.	1	1	1			
2.3. Оборудование залов. Интерьеры залов.	7	5	1		4	2
<b>Тема 3. Столовые посуда, приборы и бельё</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>8</b>		<b>8</b>	<b>4</b>
3.1. Виды столовых посуды и приборов. Фарфоровая, фаянсовая и керамическая посуда.	5	4	2		2	1
3.2. Стеклоянная и хрустальная посуда	5	4	2		2	1
3.3. Металлическая, деревянная и пластмассовая посуды	4	4	2		2	
3.4. Столовые приборы и столовое бельё	6	4	2		2	2
<b>Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
4.1. Средства информации. Требования к информации	5	3	1		2	2
4.2. Виды меню. Карта вин, карта коктейлей.	1	1	1			
<b>Итого по курсу</b>	<b>42</b>	<b>32</b>	<b>18</b>		<b>14</b>	<b>10</b>

### Тематический план ТТП 3 курс (2 год обучения)

Наименование разделов и тем	Максим. учебная нагрузка студента	Количество аудиторных часов при очной форме обучения				Внеауд. самост. работа студента
		Всего	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6	7
<b>Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		<b>2</b>
5.1. Подготовка торгового зала к обслуживанию	1	1	1			
5.2. Расстановка мебели	1	1	1			
5.3. Подготовка столовых посуды, приборов и белья к обслуживанию.	3	3	1	2		
5.4. Накрытие столов скатертями. Виды и формы складывания салфеток	5	3	1	2		2
5.5. Сервировка столов.	3	3	1	2		
5.6. Подготовка персонала к обслуживанию	1	1	1			
<b>Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах</b>	<b>98</b>	<b>72</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>12</b>
6.1. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа.	16	16	1		4	2
6.2. Правила работы с подносом. Подача буфетной продукции.	8	6	1	2		
6.3. Способы подачи блюд и закусок	22	16	1	2	10	
6.4. Последовательность подачи блюд и напитков	10	6	1			2
6.5. Правила подачи холодных блюд и закусок	6	4	1		10	2
6.6. Правила подачи горячих закусок	6	4	1		10	2
6.7. Правила подачи супов	6	4	1			
6.8. Правила подачи вторых горячих блюд	6	4	1			2
6.9. Правила подачи сладких блюд и фруктов	4	2	1			
6.10. Правила подачи горячих и холодных напитков.	4	2	1		<b>10</b>	
6.11. Некоторые правила этикета. Рекомендации напитков к закускам и блюдам.	3	1	1			2
6.12. Расчет с гостями. Уборка столов и замена использованной посуды.	4	4	1			

<b>Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		<b>2</b>
7.1. Виды приёмов и банкетов	2	2	1			1
7.2. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами	3	3	1	2		
7.3. Приём-фуршет	3	3	1	2		
7.4. Приём-коктейль	1	1				1
7.5. Банкет-чай	3	3	1	2		
7.6. Смешанные (комбинированные) приёмы	1	1	1			
7.7. Обслуживание неофициальных банкетов	1	1	1			
<b>Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			
<b>Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			
<b>Тема 10. Организация обслуживания в социально-ориентированных предприятиях</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			
<b>Тема 11. Организация труда обслуживающего персонала</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			
<b>Итого по курсу</b>	<b>62</b>	<b>48</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>14</b>
<b>ИТОГО:</b>	<b>104</b>	<b>80</b>	<b>46</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>24</b>

### III. Содержание учебной дисциплины

Студент должен:

*иметь представление:*

- о состоянии и перспективах развития общественного питания;
- о тенденциях развития и совершенствования современных технологий обслуживания;

*знать:*

- предмет, цели и задачи дисциплины;
- основные понятия и определения;
- межпредметные связи;
- классификацию услуг общественного питания;
- формы и методы обслуживания;

*уметь:*

- самостоятельно работать с учебной и дополнительной литературой по конкретно заданной теме;
- логически мыслить и анализировать.

**Введение.** Предмет, цели, задачи и структура дисциплины «Организация обслуживания». Межпредметные связи. Организационные формы проведения занятий. Принципы организации обслуживания. Объект общественного питания.

Основные понятия и определения: общественное питание, функции общественного питания, кулинарная продукция, услуга общественного питания, процесс обслуживания, условия обслуживания, качество услуги, безопасность услуги, экологичность продукции (услуг), метод и форма обслуживания потребителей, культура обслуживания, обслуживающий персонал.

Значение курса в подготовке специалиста в области общественного питания. Состояние и перспективы развития общественного питания.

Совершенствование обслуживания на предприятиях питания. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Исполнитель услуги. Права потребителя. Порядок оказания услуг.

#### **Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания**

##### **1.1. Услуги общественного питания и требования к ним**

Студент должен:

*знать:*

- виды услуг общественного питания;
- требования к услугам общественного питания;

*уметь:*

- различать виды услуг в общественном питании.

Услуги предприятий общественного питания: определение. Классификация услуг общественного питания: услуги питания (ресторана, бара, кафе, столовой, закусочной); услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий; услуги по организации потребления продукции и обслуживанию; услуги по реализации кулинарной продукции; услуги по организации досуга; информационно-консультативные услуги; прочие услуги (по ГОСТ Р 50762-95 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий»).

Виды услуг. Характеристика услуг.

Общие требования к услугам. Обязательные требования: безопасности, экологичности, совместимости и взаимозаменяемости услуг. Требования эргономичности, эстетичности, социальной адресности, информативности услуг (по ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования»).

##### **Внеаудиторная самостоятельная работа №1**

Составление схемы: «Классификация услуг общественного питания».

##### **Внеаудиторная самостоятельная работа №2**

Составление рефератов на тему: «Характеристика услуг ресторана, кафе, бара, столовой, закусочной».

##### **1.2. Характеристика методов и форм обслуживания**

Студент должен:

*знать:*

- методы и формы обслуживания, их классификацию;

*уметь:*

- различать методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания.

Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях различных типов и классов. Классификация методов и форм обслуживания. Особенности комбинированных методов обслуживания. Оценка и подтверждение соответствия методов и форм обслуживания типу и классу предприятия.

Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему. Новые профессии обслуживающего персонала.

Прогрессивные технологии обслуживания. Тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания. Организация обслуживания по системе «кейтеринг» (организация обслуживания спортивных игр и других крупных и зрелищных мероприятий). Виды «кейтеринга». Мерчандайзинг общественного питания.

Культура обслуживания: понятие, факторы, влияющие на культуру обслуживания в предприятиях питания.

### ***Внеаудиторная самостоятельная работа №3***

Составление конспекта по теме: «Прогрессивные технологии обслуживания».

## **Тема 2. Характеристика торговых помещений**

### **2.1 Торговые помещения для обслуживания потребителей**

**Студент должен:**

***знать:***

- виды торговых и вспомогательных помещений, их назначение, характеристику, оснащение;

***уметь:***

- рассчитывать площадь торговых помещений (площадь торгового зала, площадь вестибюля).

Виды помещений в предприятиях общественного питания.

Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение и характеристика. Вестибюль, гардероб, туалетные комнаты, аванзал, зал. Виды залов: торговый, банкетный, аванзал.

Порядок определения площади залов, вестибюлей. Таблица «Площади помещений для потребителей на предприятиях общественного питания». Нормы площади (площадь на одно место) по ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».

### ***Практическое занятие №1***

Анализ ГОСТа Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».

### ***Практическое занятие №2***

Расчет площади торгового зала и вестибюля (по заданию преподавателя).

### ***Внеаудиторная самостоятельная работа №4***

Оформление таблицы: «Виды помещений в предприятиях общественного питания».

### **2.2. Вспомогательные помещения. Сервис-бары**

**Студент должен:**

***знать:***

- назначение, характеристику и организацию работы, оборудование сервисной, моечной столовой посуды, раздаточной;

- понятие и назначение сервис-бара;

- виды сервис-баров;

- назначение, характеристику и организацию работы хлеборезки;

***уметь:***

- проводить анализ взаимосвязи залов, производственных и вспомогательных помещений, оснащения залов;

- рассчитывать количество посуды и приборов в соответствии с нормами.

Вспомогательные (подсобные) помещения: сервисная, моечная столовой посуды, раздаточная. Назначение, характеристика, организация работы. Температурные режимы воды для мытья столовой посуды, приборов. Особенности мытья мельхиоровой посуды.

Сервис-бар (буфет): понятие, назначение, характеристика, виды сервис-баров.

Хлеборезка: назначение, оборудование, организация работы.

Взаимосвязь залов, производственных и вспомогательных помещений.

### ***Внеаудиторная самостоятельная работа №5***

Оформление таблицы: «Назначение отделений для мытья посуды и температура в них»

### **2.3. Оборудование залов. Интерьеры залов**

**Студент должен:**

***знать:***

- оборудование торговых и банкетных залов: мебель, современные требования к ней;

***уметь:***

- рассчитывать оснащение залов мебелью, с учетом норм оснащения.

Требования к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов, художественному решению интерьера. Выбор и использование отделочных материалов, светильников, ковров. Разработка концепции оформления предприятия. Современные направления создания интерьера. Фирменный стиль.

Оборудование торгового и банкетного залов. Мебель. Современные требования к мебели. Мебель повышенной комфортности, облегченных конструкций: характеристика, виды, назначение, соответствие интерьеру. Нормы оснащения залов мебелью.

Оценка соответствия интерьера и оснащения залов типу и классу предприятия по показателям ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».

#### **Практическое занятие №3**

Урок-экскурсия в кафе, столовую или закусочную с целью ознакомления с видами торговых помещений, их планировкой, оснащением, интерьером, методами и формами обслуживания. Анализ взаимосвязи торговых, производственных и вспомогательных помещений, оснащения залов.

#### **Практическое занятие №4**

Составление схемы расстановки столов на предприятиях общественного питания (по заданию преподавателя).

#### **Внеаудиторная самостоятельная работа №6**

Составление отчетов по материалам экскурсии в кафе, столовую или закусочную.

### **Тема 3. Столовые посуда, приборы, бельё**

**Студент должен:**

**знать:**

- виды столовой посуды, приборов, белья, их назначение, характеристику;

**уметь:**

- идентифицировать (распознавать) ассортимент столовой посуды, приборов, столового белья;
- оформлять заявки на доукомплектование предприятия питания столовой посудой, приборами по нормам оснащения;
- составлять акт на бой, лом, порчу, утрату посуды.

#### **3.1. Столовые посуда и приборы**

Столовые посуда и приборы: их назначение, классификация. Требования, предъявляемые к посуде и приборам. Критерии выбора посуды для предприятий питания с учётом класса обслуживания, дизайна, прочности, безопасности, возможности доукомплектации.

Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельём. Правила хранения и учёта.

Расчёт необходимого количества столовой посуды, приборов, столового белья для ресторана, кафе или бара, столовой, закусочной.

**Практическое занятие №5.** Составление акта на бой, лом, порчу, утрату посуды и приборов.

Оформление заявки на доукомплектование предприятия общественного питания столовой посудой, приборами по нормам оснащения в соответствии с заданием преподавателя

#### **3.2. Фарфоровая, фаянсовая и керамическая посуда**

Фарфоровая и фаянсовая посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, дизайн, характеристика. Отличие фарфоровой посуды от фаянсовой.

Керамическая посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, характеристика.

Использование посуды из «аркопала» (непрозрачное стекло, имитирующее фарфор) и других современных материалов в ресторанах, кафе, барах («аркорок», «люминарк»).

#### **Практическое занятие №6**

Идентификация (распознавание) ассортимента фарфоровой, фаянсовой и керамической посуды.

#### **Внеаудиторная самостоятельная работа №7**

Составление таблицы «Способы выноса фарфоровой, фаянсовой и керамической посуды в зал».

#### **3.3. Стеклоянная и хрустальная посуда**

Стеклоянная и хрустальная посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, дизайн, характеристика. Отличие хрустальной посуды от стеклоянной. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету стеклоянной посуды. Характеристика мерной посуды.

Посуда из современных материалов.

#### **Практическое занятие №7**

Идентификация (распознавание) ассортимента стеклоянной и хрустальной посуды.

#### **Внеаудиторная самостоятельная работа №8**

Составление таблицы «Способы выноса стеклоянной и хрустальной посуды в зал».

#### **3.4. Металлическая, деревянная и пластмассовая посуда**

Металлическая посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, характеристика. Уход за металлической посудой.

Деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, характеристика, ассортимент.

Посуда и приборы одноразового использования: виды, ассортимент, назначение, утилизация.

#### **Практическое занятие №8**

Идентификация (распознавание) ассортимента металлической, деревянной и пластмассовой посуды.

#### **Внеаудиторная самостоятельная работа №9**

Составление рефератов по темам: «Характеристика посуды (фарфоровой, стеклянной, хрустальной, металлической)», «Использование посуды из аркопала, аркорока, люминарка».

### **3.5. Столовые приборы**

Столовые приборы: виды, назначение, дизайн, характеристика. Основные столовые приборы. Дополнительные (вспомогательные) столовые приборы.

#### **Практическое занятие №9**

Идентификация (распознавание) столовых приборов

#### **Внеаудиторная самостоятельная работа №10**

Составление таблицы: «Ассортимент и назначение столовых приборов».

### **3.6. Столовое бельё**

Столовое бельё: виды, назначение, ассортимент, размеры, характеристика. Таблица размеров скатертей, салфеток, ручников. Маркировка столового белья.

Использование в ресторанном сервисе столового белья из натуральных и синтетических тканей, нетканых материалов. Характеристика мольтона, наперона. Брэнд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как средство рекламы.

#### **Практическое занятие №10**

Идентификация (распознавание) столового белья.

#### **Внеаудиторная самостоятельная работа №11**

Расчёт столового белья, посуды, приборов для ресторана, кафе или бара в соответствии с заданием преподавателя.

## **Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания**

**Студент должен:**

**знать:**

- средства информации потребителей (меню, карта вин, карта коктейлей): понятие, назначение, виды;
- правила составления и оформления меню, карты вин;

**уметь:**

- составлять и оформлять различные виды меню, карты вин, карты коктейлей.

### **4.1. Средства информации. Требования к информации**

Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии. Требования к информации.

Меню: понятие, назначение, виды. Требования, предъявляемые к составлению меню. Принципы составления меню.

Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков. Правила составления и оформления различных видов меню.

#### **Практическое занятие №11**

Анализ меню предприятия общественного питания (по заданию преподавателя)

### **4.2. Виды меню. Карта вин, карта коктейлей**

Виды меню: меню со свободным выбором блюд, меню комплексного обеда (завтрака, ужина), меню бизнес-ланча, меню воскресного бранча, меню дневного рациона, меню диетического и детского питания, банкетное меню, меню тематических мероприятий, меню дежурных блюд.

Правила составления и оформления различных видов меню. Специальные виды меню: с вкладышами – «блюда от шеф-повара», дегустационное меню, меню национальной кухни в дополнение к основному меню и т.д. Обновление меню, своевременная информация потребителей об изменениях в меню.

Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления, соответствие классу предприятия. Роль сомелье в разработке карты вин. Карта коктейлей (для ресторанов): понятие, назначение, правила составления и оформления, соответствие классу предприятия и запросам клиентов.

#### **Практическое занятие №12**

Составление различных видов меню (по заданию преподавателя).

#### **Внеаудиторная самостоятельная работа №12**

Составление схемы «Виды меню».

## **Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап**

**Студент должен:**

**знать:**

- основные этапы организации обслуживания;
- последовательность и порядок проведения подготовительного этапа;

- подготовку и уборку помещений, расстановку мебели, получение и подготовку посуды, приборов, столового белья;
- накрытие столов скатертями;
- виды и формы складывания салфеток;
- приемы сервировки и оформление столов;
- подготовку персонала к обслуживанию;
- предоставление услуг по организации досуга.

**уметь:**

- осуществлять подготовку столовой посуды, приборов, белья, специй к обслуживанию;
- накрывать столы скатертями и заменять их в присутствии посетителей;
- выполнять виды сервировки и оформления столов с учетом особенностей интерьера и требований дизайна;
- складывать салфетки несколькими приемами и способами;
- сервировать стол на 2-4 гостя;
- собирать использованную посуду и приборы.

### **5.1. Подготовка торговых помещений к обслуживанию**

Организация процесса обслуживания: понятие, этапы (подготовительный, основной, завершающий).

Подготовительный этап. Основные операции подготовительного этапа.

Подготовка торговых помещений к обслуживанию: назначение, основные операции. Уборка помещений: виды, назначение. Требования к уборке помещений.

### **5.2. Расстановка мебели в залах**

Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки, ширина проходов в торговых залах.

#### ***Внеаудиторная самостоятельная работа №13***

Составление таблицы «Размеры ресторанных столов».

### **5.3. Подготовка посуды, приборов и столового белья к обслуживанию**

Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья: порядок, оформление, доставка в зал. Подготовка приборов со специями для сервировки столов.

**Лабораторная работа №1.** Работа с подносом, полирование посуды и приборов.

Отработка приемов работы с подносом. Расстановка продукции на подносе. Подбор и подготовка посуды. Подготовка предметов сервировки на рабочем месте официанта. Овладение приемами полирования столовой и стеклянной посуды, приборов. Отработка приемов работы официанта с ручником.

#### ***Внеаудиторная самостоятельная работа №14.***

Отработка приемов подготовки посуды, приборов и сервировки стола на две персоны.

### **5.4. Накрытие столов скатертями. Виды и формы складывания салфеток**

Накрытие столов скатертями: назначение, способы, замена скатертей.

Виды и формы складывания салфеток: простые и сложные, низкие и высокие.

Особенности использования полотняных и бумажных салфеток в зависимости от вида обслуживания и стилистического решения интерьера.

Использование букетов, композиций из цветов и других декоративных элементов в оформлении столов: назначение, способы оформления, дизайн.

**Лабораторная работа № 2.** Накрытие столов скатертями.

Отработка приемов накрытия столов скатертями и их замены.

**Лабораторная работа № 3.** Виды и формы складывания салфеток.

Овладение простыми и сложными приемами складывания салфеток. Выполнение 1-2 эксклюзивных способов складывания салфеток для тематического стола.

#### ***Внеаудиторная самостоятельная работа №15.***

Составление рефератов «История салфеток», «Виды и формы складывания салфеток».

#### ***Внеаудиторная самостоятельная работа №16.***

Составление декоративной композиции. Использование букетов, композиций из цветов и других декоративных элементов в оформлении столов.

### **5.5. Сервировка столов**

Сервировка столов: назначение, виды, правила и последовательность. Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания. Сервировка столов тарелками, приборами, стеклянной посудой. Раскладывание салфеток, расстановка на столе приборов со специями, оформление стола аксессуарами.

Варианты предварительной сервировки стола для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда, обеда по меню заказных (порционных) блюд, ужина.

Варианты дополнительной сервировки (досервировки) стола в соответствии с полученным заказом.

**Лабораторная работа № 4.** Сервировка стола для завтрака.

Отработка приёмов и техники предварительной сервировки стола для завтрака и бизнес-ланча на 2 гостя, сбора использованной посуды, приборов.

**Лабораторная работа № 5.** Сервировка стола к обеду и ужину.

Отработка приёмов предварительной сервировки стола для обеда по меню заказных блюд и ужина на 2-4 гостя, сбора использованной посуды, приборов.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №17.**

Изготовление схем, плакатов со схемами вариантов сервировки столов (по заданию преподавателя).

### **5.6. Подготовка персонала к обслуживанию**

Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала, стиль, имидж. Принадлежности официанта, требования к ним. Инструктаж по порядку и правилам обслуживания. Контроль степени готовности. Тренинги персонала.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №18.**

Составление рефератов «Подготовка персонала к обслуживанию», «Внешний вид и личные качества официантов».

### **5.7. Предоставление услуг по организации досуга**

Предоставление услуг по организации досуга: музыкальное обслуживание, проведение концертов, организация шоу - и видео-программ, настольных игр, показа мод и т.д.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №19**

Составление рефератов «Предоставление услуг по организации досуга».

## **Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах**

**Студент должен:**

**знать:**

- элементы, организацию и технологию обслуживания в предприятиях разных типов и классов;
- особенности организации и основные элементы обслуживания в ресторанах;
- последовательность и правила подачи блюд и напитков;
- завершающий этап обслуживания, формы расчета с посетителями;
- правила этикета и нормы поведения за столом.

**уметь:**

- организовывать процесс обслуживания посетителей с соблюдением последовательности всех элементов обслуживания и правил подачи блюд и напитков;
- правильно подавать блюда и напитки;
- оформлять бланки счетов.

### **6.1. Основные элементы обслуживания. Встреча и размещение гостей**

Организация процесса обслуживания в ресторанах различных типов и классов. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных типов и классов.

Основные элементы обслуживания:

- встреча гостей, размещение их в зале;
- предложение меню и карты вин, аперитива;
- прием и оформление заказа;
- рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков;
- уточнение заказа;
- досервировка стола в соответствии с принятым заказом;
- передача заказа на производство;
- подача напитков, закусок и блюд;
- расчёт с гостями.

Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа.

**Практическое занятие №13.** Урок-экскурсия в ресторан.

Урок-экскурсия в ресторан с целью ознакомления с особенностями организации и основными элементами обслуживания.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №20**

Оформление отчета по экскурсии в ресторан.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №21**

Составление схемы очередности подачи блюд и напитков в соответствии с полученным заказом.

### **6.2. Организация процесса обслуживания в зале.**

#### **Правила подачи продукции сервис-бара**

Организация процесса обслуживания в зале.

Правила подачи продукции сервис-бара (буфетной). Рекомендации и подача вин. Правила и техника работы сомелье.

Откупоривание бутылок и розлив напитков. Декантация или декантирование вина: понятие, назначение. Виды декантеров. Особенности подачи игристых вин, пива.

**Лабораторная работа №6.** Подача продукции сервис-бара.

Овладение техникой обслуживания, отработка способов подачи продукции сервис-бара или бара, рекомендации и подача аперитива, винно-водочных изделий, откупоривание бутылок и розлив напитков, овладение приемами подачи игристых вин, пива.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №22**

Подбор посуды и приборов для подачи блюд в соответствии с содержанием заказа, рекомендации винно-водочных изделий к блюдам по карте вин.

### **6.3. Основные методы подачи блюд в ресторане**

Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд.

Методы подачи блюд в ресторане: французский («в обнос»); английский (с применением подсобного (приставного) стола или тележки); русский («в стол» - с использованием элементов самообслуживания); европейский (с подачей блюда в индивидуальной тарелке гостя); комбинированный.

Французский метод: отличительные особенности, приемы порционирования (классический прием, плоскостной прием, щипцовый прием). Использование гостем приборов для порционирования.

Английский метод: отличительные особенности, способы порционирования блюд.

Русский метод: отличительные особенности.

Европейский метод: отличительные особенности, сервировка стола.

Комбинирование методов подачи блюд в зависимости от вида обслуживания и класса предприятия.

**Лабораторная работа №7.** Основные методы подачи блюд в ресторане.

Овладение техникой подачи холодных блюд, горячих закусок, первых и вторых горячих блюд русским методом, английским методом, французским методом, европейским методом. Отработка приемов замены пепельницы.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №23**

Составление таблицы «Основные методы подачи блюд в ресторане».

### **6.4. Последовательность подачи холодных блюд и закусок**

Назначение холодных блюд и закусок. Особенности оформления.

Порядок получения готовой продукции (холодных блюд и закусок) с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд.

Посуда, используемая для отпуска с производства холодных блюд и закусок. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок.

Подбор столовой посуды и приборов для отпуска с производства и порционирования блюд.

Порядок замены использованной посуды и приборов, досервировка стола.

Рыбные холодные закуски. Мясные холодные закуски. Закуски из птицы и дичи. Овощные и грибные закуски.

### **Тема 6.5 Правила подачи холодных блюд и закусок**

Варианты подачи холодных блюд и закусок.

Икра зернистая осетровых и лососевых рыб. Икра паюсная. Масло сливочное. Рыба малосольная. Рыба отварная, заливная, фаршированная, под майонезом и маринадом. Деликатесный угорь. Сельдь натуральная. Сельдь в гнезде. Сельдь с гарниром. Продукты моря.

Ассорти мясное. Шейка свиная. Заливной поросенок. Язык телячий. Птица (цыплята, куры, индейки). Жареная дичь (рябчики, куропатки). Курица фаршированная (галантин). Паштет из куриной печени. Сациви из кур.

Салаты (рыбные, мясные, овощные), маринованные фрукты и овощи. Сыр из птицы или дичи. Ассорти из свежих овощей. Ассорти из соленых и маринованных овощей.

Авокадо с креветками, крабами, омарами. Салат из авокадо. Сыр в ассортименте.

**Лабораторная работа №8.** Подача холодных блюд и закусок.

Отработка приемов подачи холодных блюд и закусок.

### **6.6. Правила подачи горячих закусок**

Виды и характерная особенность горячих закусок. Температура подачи горячих закусок. Подбор посуды для подачи горячих закусок. Правила и способы подачи горячих закусок.

Варианты подачи горячих закусок.

Рыба, запеченная в раковинах (кокиль). Печень налима, мидии, устрицы, запеченные в раковинах, под соусом. Раки отварные. Креветки тигровые.

Солянка рыбная на сковороде. Тефтели в томатном соусе. Жюльены из птицы и из дичи. Крылышки куриные. Лягушачьи лапки.

Белые грибы жареные. Грибы запеченные. Блины. Блины с икрой.

Волованы, корзиночки из слоеного теста с различными начинками. Горячие бутерброды (Тартинки). Равиоли с белыми грибами.

Яичница с колбасой, ветчиной, помидорами. Яичница-глазунья. Яйцо всмятку.

**Лабораторная работа № 9.** Подача горячих закусок

Отработка приемов подачи горячих закусок

### **6.7. Правила подачи супов**

Назначение супов. Виды супов. Подбор посуды, правила и способы подачи супов в зависимости от ассортимента. Температура подачи супов (холодных и горячих). Уборка посуды, досервировка стола.

Варианты подачи супов и бульонов.

Бульон с профитролями. Бульон с яйцом. Бульон с омлетом. Бульон с гарниром. Уха с расстегаями.

Супы-пюре. Заправочные супы (щи, борщи, рассольники, солянки). Уха рыбацкая.

Национальные супы. Похлебки. Холодные супы (окрошка, борщ холодный, свекольник, щи зеленые).

Ботвинья. Сладкие супы.

**Лабораторная работа №10.** Подача первых блюд

Отработка приемов подачи первых блюд: супов и бульонов.

### **6.8. Правила подачи вторых горячих блюд**

Подготовка стола для подачи вторых горячих блюд. Правила и способы подачи вторых горячих блюд с учетом ассортимента и вида тепловой обработки. Уборка со стола использованной посуды.

Варианты подачи вторых горячих блюд.

Рыба отварная, соус польский или голландский. Рыба паровая. Осетрина по-царски. Рыба жареная с зеленым маслом (кольбер). Рыба, жаренная в тесте (орли). Рыба грилье. Рыба, жаренная на вертеле. Вертел оригинальный пикантный. Рыба, запеченная под сметанным соусом с грибами (по-московски). Мидии, запеченные под томатным соусом. Морской гребешок фри. Крабы с рисом и соусом голландским со сливками или томатным с овощами. Креветки, запеченные под соусом. Жареный лобстер с муссом из даров моря. Омар, приготовленный в гриле. Лангусты вареные.

Бифштекс натуральный, филе, лангет с гарниром. Филе Атаман с картофелем (по-деревенски). Эскалоп из телятины или свинины. Баранина на ребрышках с рисом и овощами. Филе в соусе из утиной печени. Бефстроганов. Шашлык по-карски. Мясо, тушенное в горшочке под слойкой. Цыплята паровые. Котлеты из кур по-киевски. Цыплята табака. Фуа-гра из гусятины в малиновом соусе. Куриные крылышки с бананами. Жареная утиная грудка с апельсиновым соусом. Окорочка из кур фаршированные под брусничным соусом. Чахохбили из кур. Дичь жареная. Вторые блюда из овощей.

Омлеты натуральные и фаршированные. Сырники, творожные запеканки. Блинчики с мясом или творогом. Вареники с вишнями, творогом. Пицца. Пицца Сицилия. Пицца Римская.

**Лабораторная работа №11.** Подача вторых горячих блюд.

Отработка приемов подачи вторых горячих блюд.

### **6.9. Правила подачи сладких блюд и фруктов**

Подготовка стола для подачи десерта. Подбор посуды и приборов. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод. Температура подачи сладких блюд (холодных и горячих).

Варианты подачи сладких блюд и фруктов.

Горячие сладкие блюда. Каша гурьевская. Пудинг сухарный, выпеченный в форме. Пудинг бисквитный. Воздушный пирог (суфле). Суфле с пряностями. Яблоки, жаренные в тесте.

Холодные сладкие блюда. Мороженое, мусс, желе, самбук, крем, взбитые сливки, компоты из консервированных фруктов. Щербеты. Фруктовые салаты. Парфе. Мороженое Сюрприз.

Фрукты в ассортименте. Грейпфрут и памелла. Манго. Карамболла. Киви, инжир. Абрикосы, сливы. Клубника, малина, ежевика. Ананас. Арбуз и дыня.

**Лабораторная работа №12.** Подача сладких блюд и фруктов.

Отработка приемов подачи сладких блюд и фруктов.

### **6.10. Правила подачи горячих и холодных напитков**

Подготовка стола для подачи горячих и холодных напитков. Подбор посуды и приборов. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Температура подачи горячих и холодных напитков.

Варианты подачи горячих напитков.

Чай (чай черный, зеленый, ароматизированный пряными травами, с вареньем, с кардамоном по-индийски, по-английски, имбирный по-корейски, жасминовый). Сбитень.

Кофе (по-турецки, по-восточному, эспрессо, черный с коньяком, с молоком или сливками, капучино, по-венски, по-варшавски).

Какао. Шоколад с молоком.

Варианты подачи холодных напитков. Чай холодный со льдом и лимоном. Кофе с мороженым гляссе. Какао с мороженым. Шоколад со взбитыми сливками. Фруктовые прохладительные напитки.

Правила подачи кондитерских изделий. Торты. Пирожные в ассортименте. Пироги со сладкой начинкой. Пирожки со сладкой начинкой. Шоколадное ассорти.

Правила подачи табачных изделий.

**Лабораторная работа №13.** Подача горячих и холодных напитков.

Отработка приемов подачи горячих и холодных напитков.

**Внеаудиторная самостоятельная работа № 24.**

Составление рефератов «История чая», «История кофе».

### **6.11. Некоторые правила этикета. Рекомендации напитков к закускам и блюдам**

Этикет. История этикета. Правила этикета и нормы поведения за столом.

Особенности употребления блюд. Икра зернистая осетровых или лососевых рыб. Икра паюсная.

Овощи натуральные. Рыбные деликатесы. Салаты. Мясные холодные блюда. Маринованные фрукты и овощи (огурцы, помидоры, чеснок). Маслины, оливки. Горячие закуски. Раки. Нерыбные продукты моря (крабы, креветки, омары, лангусты). Улитки.

Солянка рыбная, мясная или овощная на сковородке. Жюльены из птицы и из дичи, грибы в сметане. Яичница-глазунья. Блины, блины с икрой. Бульоны, бульоны с наполнителями, с яйцом. Супы-пюре. Заправочные супы. Рыбные горячие блюда. Мясные блюда. Мясо, приготовленное в соусе (бефстроганов, поджарка). Мясо, приготовленное на ребрышках. Рубленые котлеты, тефтели, зразы, рулет мясной. Блюда из птицы и дичи. Котлеты по-киевски. Цыплята табака.

Артишоки. Спаржа. Картофель, баклажаны, фаршированные овощи, голубцы. Яйцо всмятку. Омлет, запеканка. Макароны и длинная лапша. Пельмени и ravioli.

Сладкие блюда (компоты, кисели, мороженое). Фрукты (грейпфрут, папайя, киви, инжир, инжир, виноград, дыня). Торты и пирожные. Чай с лимоном и сахаром.

Различные ситуации при обслуживании.

Рекомендации напитков к закускам и блюдам.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №25**

Подготовка реферата «Правила этикета за столом».

### **6.12 Расчет с гостями.**

#### **Уборка столов и замена использованной посуды**

Завершающий этап обслуживания.

Расчёт с потребителями: виды (наличный расчет, расчет по кредитным картам, безналичный расчет), формы (механизированная форма расчета, автоматизированная - компьютерный POS-терминал), правила. Подача счета.

Характеристика современных форм расчёта с потребителями с помощью специализированной компьютерной системы, компьютерного POS-терминала (компьютер, кассовый регистратор, принтер): назначение, состав программного обеспечения, значение.

Автоматизированный учёт и контроль поступающей выручки. Оформление заявок на продукцию с помощью специализированной компьютерной системы.

Уборка столов и замена использованной посуды. Последовательность уборки стола после обслуживания.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №26.**

Изучение и анализ счетов предприятий общественного питания.

### **Тема 7. Обслуживание приёмов и банкетов**

**Студент должен:**

**знать:**

- определение, виды и назначение банкетов и приёмов;
- правила приема заказов;
- порядок подготовки и обслуживания банкетов;
- правильную сервировку столов и очередность подачи блюд, закусок и напитков;
- особенности комбинированных видов банкетов;

**уметь:**

- принимать заказ на обслуживание банкетов;
- составлять меню банкета-обеда /банкаета-ужина/ с различными формами обслуживания на конкретное количество человек;
- составлять карту вин;

- рассчитывать количество столов, посуды и приборов, обслуживающего персонала;
- оформлять расчёт-заявку на столовую посуду, приборы и столовое бельё для проведения банкета;
- сервировать столы для различных видов банкетов.

### **Тема 7.1. Виды приемов и банкетов**

Приёмы и банкеты: определение, назначение, классификация по различным признакам.

Общие правила подготовки к проведению банкетов: приём заказа на обслуживание, разработка меню, расчёт необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья; составление заявок на производство, в буфеты, сервизную; составление схемы обслуживания; определение необходимого количества официантов и распределение обязанностей. Подготовка зала к обслуживанию в зависимости от вида банкета / приёма/.

Понятие дипломатического протокола.

Виды официальных приемов: дневные, вечерние, с рассадкой за столом и без нее. Характеристика дневных приемов: “бокал шампанского”, “бокал вина”, “рабочий завтрак”, “завтрак”.

Характеристика вечерних приемов: “коктейль”, “а ля фуршет”, “обед-буфет”, “обед”, “ужин”, “чай”, “жур фикс”, “шашлык” (барбекю).

Порядок приема заказов на обслуживание торжеств.

Роль метрдотеля (менеджера) в организации и обслуживании банкетов.

#### ***Внеаудиторная самостоятельная работа №27.***

Составление схемы «Виды приемов и банкетов»

### **Тема 7.2. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами**

Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: понятие, назначение, характеристика. Особенности подготовки и проведения банкета.

Деловой протокол и этикет. Организация официального банкета: ознакомление с составом приглашенных лиц и схемой рассадки лиц по протоколу. Составление меню. Расчет количества обслуживающего персонала. Расчет необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья. Составление заявок на производство, в сервис-бар, сервизную и бельевую.

Определение вариантов расстановки столов, согласно протокола, накрытие столов скатертями (банкетные полотна), оформление «юбкой». Сервировка стола тарелками, приборами, хрустальной и стеклянной посудой, полотняными салфетками; раскладывание меню, конвертных карточек, расстановка приборов со специями. Оформление стола цветами, канделябрами со свечами, флажками и другими атрибутами.

Роль и обязанности менеджера при организации обслуживания официального банкета. Инструктаж перед обслуживанием, осуществление тренинга официантов для обслуживания по протоколу.

Обслуживание участников банкета. Подача аперитива. Организация синхронной подачи продукции сервис-бара, холодных и горячих закусок, первых и вторых блюд. Подготовка стола к подаче десерта. Подача десерта, шампанского, табачных изделий, горячих напитков. Уборка зала.

#### ***Практическое занятие №14.***

Составление меню для банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Расчет количества обслуживающего персонала.

#### ***Практическое занятие №15.*** Расчеты для банкета за столом с полным обслуживанием официантами.

Расчет количества столов. Составление схемы их расстановки.

Составление заявки на посуду, приборы, столовое бельё. Подготовка посуды к сервировке.

#### ***Лабораторная работа №14.***

Отработка техники сервировки столов, раскладки хлебо-булочных изделий.

Отработка приема сбора используемой посуды. Уборка столов.

#### ***Внеаудиторная самостоятельная работа №28.***

Составление схем рассадки и обслуживания по протоколу определенного количества участников банкета.

Подготовка рефератов: «Протокол и этикет для деловых людей».

### **Тема 7.3. Прием-фуршет**

Прием-фуршет: определение, назначение, отличительные особенности, характеристика. Прием заказа на обслуживание.

Роль и обязанности менеджера в организации и обслуживании приема.

Составление меню приема. Расчет необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья. Определение схемы расстановки столов, посуды, приборов, столового белья. Способы накрытия столов скатертями, банкетным полотном и оформление «юбкой».

Виды сервировки фуршетных столов стеклом. Правила расстановки продукции сервис-бара, холодных блюд и закусок.

Инструктаж и тренинг официантов перед началом обслуживания. Порядок подачи аперитива, горячих закусок, вторых горячих блюд, десерта, шампанского, горячих напитков.

Правила уборки столов.

**Практическое занятие №16.** Расчеты для приёма-фуршета

Составление вариантов меню приёма-фуршета (по заданию преподавателя).

Расчёт количества обслуживающего персонала.

**Практическое занятие №17.** Расчеты для приёма-фуршета

Расчёт общей длины столов и их количества, составление схемы их расстановки. Составление заявки на столовые посуду, приборы, столовое бельё. Подготовка посуды к сервировке.

**Лабораторная работа №15.** Сервировка стола для приёма-фуршета

Отработка приёмов сервировки стола стеклом: односторонняя для президиума, двусторонняя (группами, “ёлочкой”, “ленточкой” и др.), тарелками, приборами.

Расстановка на столе винно-водочных изделий и прохладительных напитков, закусок, фруктов, оформление столов.

Отработка приёмов подачи холодных и горячих закусок, вторых горячих блюд, десерта, шампанского, горячих напитков. Уборка зала.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №29**

Составление схем различных вариантов сервировки фуршетных столов стеклом, тарелками, приборами.

#### **Тема 7.4. Прием-коктейль**

Приём-коктейль: определение, назначение, виды, характеристика, особенности проведения банкета.

Особенности составления меню. Расчёт количества обслуживающего персонала. Варианты оформления зала, размещение, оформления и сервировки барных стоек, дополнительных столиков. Приёмы работы бармена при обслуживании гостей за барной стойкой, подготовка аперитива, способы расстановки на подносе напитков и винно-водочных изделий. Особенности подачи коктейлей.

Приёмы подачи аперитива и холодных закусок. Подготовка, последовательность и правила подачи горячих закусок в кокотницах, кокильницах и на мельхиоровых блюдах. Подача шампанского, десерта, табачных изделий, горячих напитков на подносах. Уборка зала.

Роль менеджера в организации и обслуживании приёма-коктейль.

**Лабораторная работа №15.** Прием-коктейль

Отработка вариантов расстановки стеклянной посуды, прохладительных напитков, винно-водочных изделий и оформления барной стойки.

Отработка вариантов расстановки стеклянной посуды с напитками на подносе.

Овладение приёмами одновременной подачи напитков, холодных и горячих закусок, десерта и горячих напитков парами официантов.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №30**

Расчёт количества напитков, кулинарных и кондитерских изделий для приёма-коктейль.

Составление схемы расстановки стеклянной посуды, прохладительных напитков, винно-водочных изделий на барной стойке.

#### **Тема 7.5. Банкет-чай**

Банкет-чай: определение, назначение и характеристика.

Особенности подготовки зала: планировки и освещения зала, подбора мебели, составление меню. Расчёт количества официантов. Способы сервировки стола в зависимости от ассортимента сладких блюд. Варианты размещения самовара, расстановки ваз с фруктами, кондитерскими изделиями. Подготовка дополнительного столика с учётом специфики обслуживания.

Инструктаж и тренинг официантов.

Правила подачи десерта, шампанского, горячих напитков, винно-водочных изделий.

Особенности организации официальных приёмов за чайными столами.

Английский, русский, французский, японский ритуалы чаепития. Подбор посуды, сервировка стола на индивидуальных салфетках.

Роль менеджера в организации и обслуживании банкета-чая.

**Практическое занятие №18.** Составление меню и расчёт посуды для банкета-чая.

Составление меню банкета-чая на 6, 8, 10, 12 человек.

Расчёт посуды, приборов, столового белья для банкета-чая.

**Лабораторная работа №16.** Деловая игра «Банкет-чай»

Освоение приёмов сервировки чайного стола по составленному меню, подачи сладких блюд, горячих напитков, винно-водочных изделий. Уборка стола.

### **Внеаудиторная самостоятельная работа №31.**

Составление схем сервировки стола для банкета-чая.

Подготовка рефератов, фотоальбомов, слайдов по теме: «Традиции чаепития в России, Англии, Франции, Японии».

#### **Тема 7.6. Смешанные (комбинированные приемы)**

Смешанные (комбинированные приемы): определение, назначение, общая характеристика.

Виды смешанных (комбинированных приемов): «коктейль-кофе», «коктейль-фуршет-кофе», банкет за столом с полным обслуживанием официантами – «кофе в гостиной», их назначение и отличительные особенности обслуживания.

Организация обслуживания смешанных (комбинированных приемов): оформление, освещение, интерьер и подготовка мебели, накрытие столов скатертями, сервировка и оформление кофейных столов, составление меню кофейного стола, особенности подачи аперитива, холодных и горячих закусок, десерта, напитков, приёмы подачи кофе различными способами, подача коньяка, рома, кондитерских изделий, сигар, сигарет.

#### **Тема 7.7. Обслуживание неофициальных банкетов**

Неофициальные банкеты: понятие, виды.

Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, характеристика, подготовка к банкету, особенности составления меню, расчет столов, посуды, приборов, столового белья; составление схемы размещения полного ассортимента холодных блюд, закусок, винно-водочных изделий в соответствии с меню банкета и картой вин; расчёт количества обслуживающего персонала, особенности сервировки стола и организации обслуживания.

Банкеты «Свадьба», «День рождения», «Юбилей», «Встреча друзей»: характеристика, особенности оформления зала, составления меню, сервировки и оформления столов цветами, специальными атрибутами для молодожёнов, юбиляров и гостей. Расстановка на столах продукции сервис-бара, холодных блюд и закусок. Особенности подачи банкетных блюд, приготовленных целиком. Комбинированные приёмы подачи горячих закусок, вторых горячих блюд, десерта, горячих напитков (английским и французским методами).

Способы подачи шампанского на банкете-свадьба. Организация встречи молодожёнов и приёмы их обслуживания.

### **Внеаудиторная самостоятельная работа №32**

Подготовка рефератов по теме: «Свадебные ритуалы».

#### **Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания**

**Студент должен:**

**знать:**

- специальные виды услуг и формы обслуживания;
- особенности обслуживания участников симпозиумов, совещаний, конференций, тематических и культурно-массовых мероприятий;
- составление меню и особенности сервировки столов при обслуживании торжеств, семейных обедов, ритуальных мероприятий;
- организацию обслуживания проживающих в гостиницах;
- виды услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования пассажирского транспорта;
- особенности обслуживания в офисе, на рабочих местах и на дому;

**уметь:**

- составлять меню для оказания различных видов услуг;
- осуществлять сервировку и накрытие столов для обслуживания тематических мероприятий.

Специальные виды услуг: определение, классификация.

Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний: составление меню, формы обслуживания, особенности сервировки столов, способы расчёта.

Особенности обслуживания проживающих в гостиницах. Обслуживание в номерах гостиниц. Современные требования к организации службы Рум-сервис. Прием заказов на обслуживание в номерах гостиниц. Система стандартов подачи блюд и обслуживание в номерах гостиниц. Сервировка завтраков на подносе или сервировочной тележке (трейджет).

Характеристика и работа мини-баров.

Роль менеджера в организации работы Рум-сервис. Использование принципа ротации при организации труда официантов в системе Рум-сервис.

Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов (воскресный бранч), ритуальных и тематических мероприятий: характеристика, особенности меню, подготовки и обслуживания. Услуги официанта по обслуживанию на дому.

Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и участников культурно-массовых мероприятий.

Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию потребителей на рабочих местах (в офисе) и на дому; в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолёта). Характеристика и особенности услуг.

Понятие и характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: “шведский стол”, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк и др.

Организация питания по типу “шведского стола”. Подготовка к обслуживанию, меню, расстановка продукции на столах. Особенности обслуживания.

#### ***Внеаудиторная самостоятельная работа №33.***

Оформление схемы расстановки продукции на “шведском столе”.

Подготовка рефератов по темам: “История русских праздников”, “Обслуживание пассажиров в пути следования пассажирского транспорта”.

### **Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов**

**Студент должен:**

***знать:***

- основные понятия, цели туризма, виды предоставляемых услуг;
- виды туризма;
- классы туристических документов;
- требования к предприятиям питания для обслуживания туристов из разных стран;
- формы ускоренного обслуживания;

***уметь:***

- организовывать обслуживание туристов континентальными завтраками;
- составлять меню для иностранных туристов;
- осуществлять предварительное накрытие столов к обеду, ужину, по типу шведского стола.

Туризм: основные понятия и определения; цели. Виды туризма, классы обслуживания.

Перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам (индивидуально и группам) и делегациям отдельных стран. Нормативная база. Требования к предприятиям питания для обслуживания иностранных туристов.

Перечень и характеристика услуг, предоставляемых иностранным туристам. Договора, путевки и ваучеры на обслуживание иностранных туристов. План заезда туристов.

Организация обслуживания туристов в ресторанах и кафе. Особенности питания, сервировки столов и обслуживания туристов из разных стран. Режим питания. Формы обслуживания. Виды расчёта. Услуги питания в пути следования туристов.

#### ***Внеаудиторная самостоятельная работа №34.***

Подготовка рефератов по теме: «Особенности питания и обслуживания туристов из разных стран мира».

### **Тема 10. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)**

**Студент должен:**

***знать:***

- особенности организации обслуживания гостей на высшем уровне;
- подачу закусок блюд и напитков с использованием сервировочной тележки (трейджет);
- требования, предъявляемые к персоналу;
- понятия: фламбирование, фондю.

***уметь:***

- подавать закуски, блюда и напитки французским и английским методами;
- пользоваться понятиями: фламбирование и фондю.

Организация обслуживания гостей на высшем уровне. Подача закусок, блюд и напитков французским и английским методами с использованием сервировочной тележки (трейджет). Требования, предъявляемые к персоналу: особая форма одежды, использование белых перчаток, особенности делового этикета.

Фламбирование: понятие, ассортимент блюд для фламбирования, оборудование, инвентарь, инструменты, посуда. Особенности сервировки и обслуживания.

Фондю: понятие, назначение, ритуал, классификация. Ассортимент сырного, рыбного, мясного и десертного фондю, оборудование, инвентарь, инструменты, посуда. Особенности сервировки и обслуживания.

### **Тема 11. Организация обслуживания в социально-ориентированных предприятиях питания**

**Студент должен:**

***иметь представление:***

- о социальном питании;

***знать:***

- виды и назначение социально-ориентированных предприятий питания; обслуживаемый контингент;
- оборудование, формы обслуживания и расчёта;
- особенности организации питания и обслуживания в социально-ориентированных предприятиях;

**уметь:**

- составлять меню для различных контингентов потребителей.

Социальное питание: понятие, значение.

Социально-ориентированные предприятия питания: определение, виды, назначение. Стимулирование развития сети социально-ориентированных предприятий питания.

Организация питания и обслуживания на производственных предприятиях, в учреждениях, учебных заведениях: обслуживаемый контингент, режим и особенности питания, оснащение и оформление залов оборудованием, мебель, столовые посуда, приборы; особенности меню для различных контингентов потребителей, формы обслуживания и расчёта. Организация питания студентов вузов, колледжей, лицеев, училищ, учащихся общеобразовательных школ.

Предоставление дополнительных услуг для улучшения организации социального питания на производственных предприятиях.

Обслуживание социально-незащищённых групп населения (организация благотворительных акций и пр.).

**Внеаудиторная самостоятельная работа №35**

Подготовка докладов, рефератов по теме: «Организация обслуживания потребителей по месту работы и учёбы».

**Тема 12. Организация труда обслуживающего персонала**

**Студент должен:**

**иметь представление:**

- о требованиях, предъявляемых к обслуживающему персоналу;

**знать:**

- понятие и определение обслуживающего персонала;
- основные должности и профессии;
- требования к обслуживающему персоналу;
- роль менеджера торгового зала в организации труда обслуживающего персонала;

**уметь:**

- координировать работу производства, зала и вспомогательных служб.

Обслуживающий персонал: определение.

Общие требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу. Требования к конкретным должностям и профессиям. Требования к менеджеру торгового зала, официанту, бармену, буфетчику, кассиру, гардеробщику, швейцару в соответствии с ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу». Организация труда работников залов. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала предприятий общественного питания. Роль менеджера торгового зала в организации труда обслуживающего персонала, координации и взаимодействии работы производства, зала и вспомогательных служб, организации обслуживания и предоставлении широкого перечня услуг. Должностные инструкции персонала предприятий общественного питания.

**Внеаудиторная самостоятельная работа №36**

Изучение должностных инструкций персонала предприятий общественного питания.

#### **IV. Тематика рефератов**

1. Характеристика услуг ресторана, кафе, бара, столовой, закуской.
2. Виды интерьеров залов предприятий общественного питания.
3. Стили, используемые при оформлении интерьеров залов.
4. История создания посуды из фарфора, фаянса (керамики, дерева, хрусталя, стекла), столовых приборов. Эволюция формы.
5. Характеристика ассортимента посуды (фарфоровой, фаянсовой и керамической, стеклянной и хрустальной, металлической, деревянной, пластмассовой).
6. Использование посуды из аркопала, аркорока, люминарка.
7. Подготовка персонала к обслуживанию.
8. Внешний вид и личные качества официантов.
9. История салфеток.
10. Виды и формы складывания салфеток.
11. Использование букетов, композиций из цветов и других декоративных элементов в оформлении столов.
12. История чая.
13. История кофе.
14. Правила этикета за столом.
15. Протокол и этикет для деловых людей.
16. Традиции чаепития в России, Англии, Франции, Японии.
17. Свадебные ритуалы.
18. История русских праздников.
19. Обслуживание пассажиров в пути следования пассажирского транспорта.
20. Организация обслуживания потребителей по месту работы и учёбы.
21. Особенности питания и обслуживания туристов из разных стран мира.

#### **V. Тематика курсовых работ**

1. Прием-фуршет на 120 (150, 180, 200 или 220) человек по случаю презентации фирмы или проведения деловых переговоров в ресторане.
2. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами (прием-обед) на 18, 22, 36 и 40 человек по случаю подписания договора между двумя государствами при гостинице.
3. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами на 10, 12, 16, 28 и 32 гостя по случаю Международного праздника 8 Марта в ресторане 1 класса.
4. Прием-коктейль на 40, 50, 60, 70 и 100 человек в честь празднования Дня независимости России.
5. Комбинированный банкет-коктейль-кофе на 28, 36, 48, 56, и 80 человек в ресторане высшего класса.
6. Комбинированный банкет (прием-ужин за столом - кофе в гостиной) на 32, 45 и 50 человек в честь приезда высокого гостя из Китая (Кореи, Вьетнама, Англии, Нидерландов, Дании, Швейцарии).
7. Комбинированный прием-фуршет-кофе по случаю юбилея театра, университета, колледжа, академии на 100, 180, 240, 260, 310 человек.
8. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами по случаю Дня рождения на 14, 18, 22, 26, 28 приглашенных.
9. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами на 60, 70, 80, 90 или 100 человек по случаю чествования юбиляра в ресторане.
10. Банкет-чай на 10, 12, 14, 16, 18 человек по случаю Дня рождения (или приезда женской делегации из Болгарии, Венгрии, Чехии) в ресторане «люкс».
11. Организация и технология обслуживания банкета-чая на 10 человек с использованием китайского ритуала чаепития.
12. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами по случаю бракосочетания на 30, 40, 50, 60, 80 и 100 человек в ресторане первого класса или кафе.
13. Банкет за столом «Серебряная свадьба» на 70 человек в ресторане класса «люкс».
14. Банкет за столом «Золотая свадьба» на 36 человек в ресторане высшего класса.
15. Организация обслуживания тематического вечера «Русская зима» на 54, 68, 74, 86 человек в ресторане при пятизвездочном отеле.
16. Организация обслуживания участников конференции, фестиваля, симпозиума в количестве 70, 100, 120, 148 человек из расчета 300 рублей в день на 1 участника (завтрак в ресторане при гостинице по типу Шведского стола, кофе-брейк в конференц-зале, обед в ресторане при гостинице).
17. Организация обслуживания иностранных туристов, прибывающих в Россию из Германии, Польши, Венгрии, Румынии, Болгарии, Чехии, Англии, Франции, США, Канады в залах ресторанов при гостиницах на 100, 150, 200, 250 и 300 мест.

18. Организация обслуживания потребителей при встрече Нового года в ресторане высшего класса на 100, 150, 200, 250, 300, 400 мест с защитой тематического стола.
19. Организация банкета за столом с частичным обслуживанием официантами в честь Дня Победы на 20, 30, 40, 48, 56 человек в ресторане первого класса.
20. Организация обслуживания в кафе-молодежном на 50, 75, 100, 150 мест с организацией бара.
21. Организация обслуживания в коктейль-баре высшего класса на 25, 50 мест.
22. Организация обслуживания бизнес-ланча и воскресного бранча в ресторане при гостинице.
23. Банкет за столом на тему: «День охотника» в ресторане русской кухни на 70, 90 мест.
24. Банкет за столом на тему: «День рыбака» в ресторане русской кухни на 70, 90 мест.
25. Организация молодежного бала в студенческом кафе на 75 мест при учебном заведении.
26. Организация обслуживания в детском кафе-мороженое «Друзья Алладина» на 36 мест с защитой тематического стола.
27. Организация обслуживания в детском кафе на 40 мест.
28. Организация коммерческой работы студенческого бара в столовой при колледже (с практическим подтверждением).
29. Дипломатический прием и дипломатический протокол.
30. Создание тематического стола «Романтическая встреча в ресторане».
31. Создание тематического стола «Ужин при свечах».
32. Официальные приемы (Возможно выполнение фотоальбома по темам: «Международный сервис», «Обслуживание иностранных туристов»).
33. Современный этикет (с практическим подтверждением – созданием видеофильма по заданию преподавателя).
34. Современная столовая посуда и приборы, используемые в предприятиях общественного питания (возможны: изготовление слайдов, съемка видеофильма, подготовка фотоальбома).
35. Использование цветочных композиций и других декоративных элементов в оформлении столов (с практическим подтверждением).

#### **Рекомендуемые дополнительные творческие задания к темам курсовых работ:**

1. Изготовление чехлов для мебели.
2. Создание картин с элементами икебаны из цветов (искусственных или высушенных).
3. Пошив сервировочных салфеток (по 1 комплекту на студента).
4. Изготовление кувертных карточек с пластмассовыми подставками.
5. Составление композиций из искусственных и засушенных цветов. Подбор материала.
6. Макет ресторана «Русская изба».
7. Макет «Банкет-фуршет».
8. Макет «Банкет с полным обслуживанием официантами».
9. Фотоальбомы по современным обслуживаниям в ресторане.
10. Создание видеофильмов.
11. Пошив скатертей, салфеток (по заданию преподавателя).

#### **VI. Контрольные вопросы**

1. Предмет, цели и задачи дисциплины «Организация обслуживания».
2. Основные понятия и определения: общественное питание, функции общественного питания, услуга общественного питания, культура обслуживания и процесс обслуживания.
3. Классификация услуг предприятий общественного питания, их краткая характеристика.
4. Методы обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания: определение, их краткая характеристика.
5. Формы обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания: определение, их краткая характеристика.
6. Основные виды обслуживания в общественном питании. От чего зависят виды, методы и формы обслуживания на предприятии?
7. Прогрессивные технологии обслуживания
8. Характеристика и отличительные особенности различных форм самообслуживания.
9. Основные виды торговых помещений предприятий общественного питания.
10. Расчет площади торговых помещений; единицы их измерения; нормы площади на одно место для различных типов предприятий общественного питания.
11. Вестибюль: назначение, требования, которые к нему предъявляются; расчет площади.
12. Гардероб: назначение, характеристика

13. Туалетные комнаты: характеристика; требования, которые к ним предъявляются.
14. Аванзал: понятие, его назначение и характеристика.
15. Торговый зал: назначение; требования, которые к нему предъявляются.
16. Интерьер зала: определение, его влияние на уровень и культуру обслуживания потребителей.
17. Классы предприятий общественного питания; требования к интерьеру залов ресторанов и баров различных классов.
18. Стили, используемые при оформлении интерьеров залов предприятий общественного питания.
19. Свет в интерьере зала; виды освещений и требования к освещению залов.
20. Значение цвета в интерьере зала.
21. Температурный режим и вентиляция торгового зала.
22. Назначение и виды сервис-баров (буфетов); их характеристика.
23. Сервизная: назначение, оборудование и характеристика.
24. Составление акта на бой, лом, порчу и утрату столовой посуды и приборов.
25. Моечная столовой посуды: характеристика, требования к мойке посуды.
26. Основное оборудование торговых залов различных типов предприятий общественного питания. Современные требования к мебели залов ресторанов и баров.
27. Основные виды столовой посуды и приборов, требования к ним.
28. Характеристика фарфоровой и фаянсовой посуды, отличительные особенности и область применения.
29. Ассортимент фарфоровой и фаянсовой посуды, её назначение.
30. Виды фарфоровой и фаянсовой посуды для подачи хлеба и закусок.
31. Виды фарфоровой и фаянсовой посуды для подачи первых и вторых блюд.
32. Виды фарфоровой и фаянсовой посуды для подачи десертных блюд и горячих напитков.
33. Керамическая посуда: назначение, характеристика и ассортимент.
34. Характеристика хрустальной и стеклянной посуды, отличительные особенности и область применения.
35. Характеристика и ассортимент рюмок, бокалов, фужеров и их назначение.
36. Металлическая посуда: виды сплавов, назначение; характеристика и ассортимент.
37. Виды металлической посуды для подачи горячих закусок.
38. Виды металлической посуды для подачи супов и вторых блюд.
39. Характеристика и ассортимент деревянной и пластмассовой посуды.
40. Использование посуды из “аркопала”, “аркорока” и других современных материалов в ресторанах, кафе, барах.
41. Основные столовые приборы, их назначение и характеристика.
42. Ассортимент вспомогательных столовых приборов, их назначение и характеристика.
43. Виды столового белья, характеристика.
44. Размеры скатертей, салфеток, ручников. Маркировка столового белья.
45. Меню: понятие, назначение, виды.
46. Требования, предъявляемые к составлению меню и последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков.
47. Правила составления и оформления различных видов меню.
48. Специальные виды меню, особенности меню банкета.
49. Характеристика меню со свободным выбором блюд и меню дежурных блюд в ресторане.
50. Характеристика меню комплексных завтраков, обедов и ужинов; характеристика меню дневного рациона питания.
51. Карта вин (прейскурант вин и винно-водочных изделий): понятие, назначение, правила составления и оформления.
52. Карта коктейлей: понятие, назначение, правила составления и оформления, соответствие классу предприятия и запросам клиентов.
53. Организация процесса обслуживания: понятие, основные этапы.
54. Уборка помещений: виды уборки, назначение. Требования к уборке помещений.
55. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки, ширина прохода в торговых залах.
56. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья: порядок, оформление, способы доставки в зал. Подготовка приборов со специями и приправами для сервировки столов.
57. Накрытие столов скатертями: назначение, способы накрытия, замена скатертей.
58. Виды и формы складывания салфеток: простые и сложные.
59. Сервировка столов: назначение, виды сервировки, основные правила и последовательность. Сервировка стола тарелками, приборами, стеклянной посудой.
60. Варианты предварительной сервировки стола для завтрака.
61. Варианты предварительной сервировки стола для обеда.
62. Варианты предварительной сервировки стола для ужина.

63. Варианты дополнительной сервировки стола в соответствии с заказом.
64. Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала.
65. Принадлежности официанта, требования к ним. Инструктаж обслуживающего персонала.
66. Организация обслуживания потребителей в ресторанах: основные формы и элементы обслуживания; отличительные особенности данного вида обслуживания.
67. Встреча и размещение гостей за столами.
68. Прием и оформление заказа.
69. Выполнение заказа: передача заказа на производство.
70. Выполнение заказа: сервировка стола в соответствии с заказом; основные правила сервировки.
71. Предварительная сервировка стола к завтраку.
72. Предварительная сервировка стола к обеду.
73. Предварительная сервировка стола к ужину.
74. Организация процесса обслуживания в зале.
75. Правила подачи хлеба при индивидуальном и групповом обслуживании.
76. Досервировка стола в соответствии с заказом.
77. Правила работы с подносом: правила и способы переноски подносов.
78. Работа сомелье. Рекомендации по выбору и подача вин.
79. Правила подачи продукции сервис-бара.
80. Особенности подачи шампанского.
81. Правила подачи вин.
82. Откупоривание бутылок с вином: последовательность, особенности.
83. Шампанские вина в карте вин: классификация, содержание сахара в шампанском.
84. Дегустация вина: цель дегустации, дефекты вина.
85. Диджестив: понятие, особенности, правило «трех» С (кофе, коньяк, сигара).
86. Подача табачных изделий (сигарет, сигар, сигарилл).
87. Правила замены пепельницы.
88. Переливание вина. Декантер: понятие, виды декантеров.
89. Температура подачи алкогольных и безалкогольных напитков.
90. Подача напитков в графинах и кувшинах.
91. Аперитив: понятие, виды аперитива.
92. Основные методы подачи блюд в ресторане
93. Подача блюд в обнос (французский метод): понятие, отличительные особенности.
94. Подача блюд с помощью подсобного стола (английский метод): понятие, отличительные особенности.
95. Русский метод подачи (в стол): понятие, отличительные особенности.
96. Европейский метод подачи блюд. Комбинированный метод обслуживания.
97. Последовательность подачи блюд и напитков.
98. Основные правила подачи холодных блюд и закусок.
99. Правила подачи гастрономических товаров (масло сливочное, икра, сыр).
100. Правила подачи бутербродов и банкетных закусок (канапе, корзиночки (тарталетки), волованы).
101. Икра паюсная: особенности приготовления и подачи.
102. Правила подачи холодных блюд из рыбы и рыбных гастрономических продуктов.
103. Правила подачи блюд из мяса и мясных гастрономических продуктов.
104. Правила подачи холодных блюд из овощей и грибов.
105. Правила подачи горячих закусок.
106. Основные правила подачи супов.
107. Правила подачи прозрачных и пюреобразных супов.
108. Правила подачи заправочных супов.
109. Правила подачи национальных супов.
110. Правила подачи холодных и сладких супов.
111. Основные правила подачи вторых горячих блюд.
112. Правила подачи вторых горячих блюд из рыбы.
113. Правила подачи вторых горячих блюд из продуктов моря.
114. Правила подачи вторых горячих блюд из мяса.
115. Правила подачи вторых горячих блюд из птицы.
116. Правила подачи вторых горячих блюд из овощей.
117. Правила подачи блюд (омлеты, блинчики с мясом или творогом, вареники с вишнями или творогом, пицца).

118. Правила подачи сладких блюд.
119. Правила подачи фруктов.
120. Правила подачи горячих напитков.
121. Правила подачи холодных напитков.
122. Правила подачи кондитерских изделий.
123. Рекомендации напитков к закускам и блюдам.
124. Заключительный этап обслуживания - расчет с гостями.
125. Расчет с потребителями: правила и последовательность.
126. Расчет с потребителями: основные документы (бланк счета, бланк реестра).
127. Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов.
128. Уборка использованных тарелок и приборов: первый способ.
129. Уборка использованных тарелок и приборов: второй способ.
130. Уборка фужеров и многопорционных блюд.
131. Приемы и банкеты: определение, виды, краткая характеристика, основные элементы организации банкета.
132. Дипломатический прием: определение, цели проведения, протокол, приглашение на прием.
133. Дипломатические приемы: виды, время их проведения, отличительные особенности.
134. Порядок приема заказов при обслуживании торжеств.
135. Роль менеджера в организации банкетной службы.
136. Заказ-счет: понятие, сроки и порядок оформления. Книга учета заказов при обслуживании торжеств: форма книги, правила её оформления.
137. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: определение, место и порядок проведения, количество участников, деловой протокол, отличительные особенности.
138. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: меню, виды и размеры мебели, формы банкетных столов.
139. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: расчет длины банкетных столов, расчет количества подсобных столов, схема расстановки банкетных столов.
140. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: расчет количества обслуживающего персонала, сервировка банкетного стола, основные правила при сервировке банкетного стола, виды сервировки.
141. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: рассадка за столом на приеме, варианты рассадки и очередности их обслуживания согласно протоколу.
142. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: заявка на посуду и приборы для подачи закусок, блюд, напитков, аперитива к банкету.
143. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: расчет-заявка на столовое белье к банкету и правила её оформления.
144. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: расчет-заявка на производство к банкету и правила её оформления.
145. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: расчет-заявка на продукцию сервис-бара, заявка в кофейный буфет.
146. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: обслуживание участников приема.
147. Прием-фуршет: определение, время и цели проведения, отличительные особенности.
148. Прием-фуршет: подготовка, расчет посуды, расчет-заявка на производство.
149. Прием-фуршет: сервировка стола, варианты расстановки стеклянной посуды.
150. Прием-фуршет: размеры фуршетных столов, варианты их расстановки.
151. Прием-фуршет: размещение посуды с напитками, подача аперитива.
152. Прием-фуршет: обслуживание участников.
153. Прием-коктейль: определение, время и цели проведения, отличительные особенности.
154. Прием-коктейль: обслуживание гостей, роль метрдотеля.
155. Банкет-чай: определение, время и цели проведения, отличительные особенности.
156. Банкет-чай: ритуалы чаепития.
157. Смешанные (комбинированные) банкеты и приемы.
158. Банкет коктейль-фуршет: определение, время и цели проведения, отличительные особенности.
159. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: характер и цели проведения, особенности меню.
160. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: расчет количества обслуживающего персонала, сервировка банкетного стола, виды сервировки.
161. Банкет «Свадьба»: характеристика, особенности проведения.
162. Банкет «День рождения»: характеристика, особенности проведения.

163. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий.
164. Обслуживание торжеств и тематических мероприятий: встреча Нового года, 8 марта, День Победы.
165. Обслуживание участников съездов, конференций, фестивалей, форумов, совещаний.
166. Обслуживание в гостиницах: поэтажные буфеты, обслуживание в номерах, его отличительные особенности.
167. Обслуживание пассажиров на транспорте.
168. Прогрессивные технологии обслуживания.
169. Современные виды услуг и формы обслуживания: понятие, виды, характеристика. Формы ускоренного обслуживания.
170. Обслуживание по типу «шведский стол»: определение, время и цели проведения, отличительные особенности.
171. Туризм: определение, туристическая индустрия, обслуживание иностранных туристов.
172. Виды иностранного туризма и характер предоставляемых услуг.
173. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов.
174. Договора, путевки и ваучеры на обслуживание иностранных туристов.
175. Обслуживание групп туристов и индивидуальных туристов в ресторанах и кафе.
176. Особенности питания иностранных туристов: основные правила и требования.
177. Особенности питания иностранных туристов: итальянцев, испанцев, португальцев.
178. Особенности питания иностранных туристов: французов, бельгийцев, голландцев.
179. Особенности питания иностранных туристов: англичан, ирландцев, шотландцев.
180. Особенности питания иностранных туристов: скандинавских народов (Дания, Норвегия, Швеция, Финляндия).
181. Особенности питания иностранных туристов: народов Восточной и Центральной Европы (Польша, Германия, Австрия, Чехия и Словакия, Венгрия, Болгария, Румыния, Словения и другие республики бывшей Югославии).
182. Особенности питания иностранных туристов: Греция, Турция.
183. Особенности питания иностранных туристов: Арабские государства Аравийского полуострова (Ирак, Иран, Ливан, Сирия).
184. Особенности питания иностранных туристов: народов Африки (Египет, Алжир, Тунис, Марокко).
185. Особенности питания иностранных туристов: кубинцев, американцев, канадцев, народов Латинской Америки (Мексика, Бразилия, Аргентина, Парагвай, Уругвай).
186. Особенности питания иностранных туристов: народов Южной, Юго-Восточной и Восточной Азии (Индия, Индонезия, Корея, Китай, Япония).
187. Организация обслуживания гостей на высшем уровне, основные особенности.
188. Организация обслуживания гостей на высшем уровне: транширование в присутствии гостей.
189. Организация обслуживания гостей на высшем уровне: фламбирование блюд и десертов.
190. Организация обслуживания гостей на высшем уровне: особенности приготовления и подачи блюд фондю.
191. Обслуживание на производственных предприятиях. Обслуживание рассредоточенных коллективов, виды передвижных столовых.
192. Обслуживание учащихся в общеобразовательных школах, профессиональных училищах, студентов высших и средних учебных заведений.
193. Организация труда обслуживающего персонала, общие требования к обслуживающему персоналу: критерии оценки, требования к менеджеру торгового зала (метрдетелю, администратору).
194. Квалификационные характеристики официантов, барменов, буфетчиков: основные элементы, виды разрядов, отличительные особенности.
195. Должностные инструкции руководителей предприятий общественного питания (директор ресторана, директор столовой), администратора зала (метрдетелей), официантов.

## ЛИТЕРАТУРА

### *Федеральные законы и нормативные документы*

1. ФЗ «О защите прав потребителей» (от 09.01.96 с изменениями и дополнениями от 17.12.99 Ф3-212)
2. ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» 02.01.2000
3. ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» 30.03.1999
4. **Правила оказания услуг общественного питания (Постановление Правительства РФ от 15.08.97 №1036 с изменениями и дополнениями от 21.06.2001г. № 389)**
5. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»
6. ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования»
7. ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу»
8. ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения»

### *Основная*

1. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник. - М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2002. – 544 с.
2. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учеб. для нач. проф. образования: Учеб. пособие для сред. проф. образования /Владимир Васильевич Усов. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 416 с.
3. Чалова Н.В. Практикум для официантов, барменов по обслуживанию посетителей в ресторанах и барах (Серия «Учебники XXI века»). - Ростов н/Д: Феникс, 2002. – 352 с.

### *Дополнительная*

1. Справочник руководителя предприятия общественного питания. – М.: Легкая промышленность и бытовое обслуживание, 2000.
2. Сборник нормативных и технологических документов, регламентирующих производство кулинарной продукции. - М.: Хлебпродинформ, 2001
3. Сборники рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. - М.: Хлебпродинформ, 1996, 1997.
4. Калашников А.Ю. Кафе, бары и рестораны: организация, практика и техника обслуживания, – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2008. – 384 с.
5. Селезнева И.Б. Приглашение к столу. - М.; Воскресенье, 2001.
6. Зигедь С. и Л., Лингер Х. И Р., Штиклер Г., Гутмайер В. Ресторанный сервис. - М.: Центрполиграф, 2002.
7. Палли М. Справочник совершенного хозяина ресторана: 100 идей для достижения превосходства в конкурентной борьбе. - М.: Современные ресторанные и розничные технологии, 1999
8. Кристофер Эгертон-Томас Ресторанный бизнес: Как открыть и успешно управлять рестораном: Пер. с англ. - М.: РосКонсульт, 1999
9. Хорст Ханиш Искусство сервировки: салфетки/Пер. с нем. - М.: Издательский дом "Ниола 21-й век", 2000. – 144 с.: ил.
10. Инга Вольф Современный этикет. - М.: Издательский дом "Кристина", 2000
11. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М.: ПрофОбрИздат, 2001
12. Обслуживание на предприятиях общественного питания: Учебное пособие для колледжей, профессионально-технических училищ/Авт.-сост. Л.А. Радченко. (Сер. «Учебники XXI века»). – Ростов н/Д: Феникс, 2001. – 384 с.
13. Организация производства на предприятиях общественного питания/ Авт.-сост. Л.А. Радченко. (Сер. «Учебники XXI века»). – Ростов н/Д: Феникс, 2001. – 352 с.
14. Попова Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания: Учебное пособие в экзаменационных вопросах и ответах. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2003. - 304 с. 15.
16. Богушева В.И. «Организация и обслуживания посетителей ресторанов и баров». Серия «Учебники и учебные пособия». – Ростов н/Д: Феникс, 2002. – 416 с.
17. Журналы: "Питание и общество", "Ресторан", "Ресторанный бизнес", "Ресторанные ведомости", "Вы и ваш ресторан".