

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

ФТД.02 Гостеприимство и сервис в индустрии питания

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Направленность (профиль)

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Форма обучения

очная

Год набора

2021

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили \_\_\_\_\_

канд.биол.наук, доцент, Изосимова И.В.; Ст.преподаватель, Зайцева Н.С.

должность, инициалы, фамилия

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Гостеприимство и сервис в индустрии питания» предназначена для студентов направления подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» профиля 19.03.04.02.01 «Технология организации ресторанной деятельности» очной формы обучения.

Цель изучения дисциплины «Гостеприимство и сервис в индустрии питания» - повышение качества подготовки бакалавров на основе профессиональной направленности обучения, приобретение студентами профессиональных знаний и навыков обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания, усиление роли трудового воспитания.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

В ходе изучения дисциплины решаются следующие задачи:

- изучение методов обслуживания потребителей и способов подачи блюд на предприятиях питания;
- изучение столовой посуды, приборов, столового белья, используемого на предприятиях общественного питания;
- приобретение практических навыков сервировки стола и подачи блюд;
- формирование умений принятия грамотных управленческих решений по вопросам организации торжеств на предприятиях питания.

### 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
<b>ПК-7: ПК-7. Способен планировать, организовывать и координировать процесс обслуживания потребителей организаций питания</b>	
ПК-7.1: Проводит организационную диагностику, проектирования и регламентации процессов обслуживания потребителей организаций питания	<ul style="list-style-type: none"><li>- особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов,</li><li>- характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями.</li><li>- организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов.</li><li>- навыками анализа производственной</li></ul>

	ситуации и определения наиболее приемлемых решений
ПК-7.2: Распределяет производственные задания между бригадами официантов/барменов в зависимости от их специализации и определяет степени ответственности старших официантов/барменов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- формы и методы обслуживания на предприятиях общественного питания, должностные инструкции обслуживающего персонала.</li> <li>- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;</li> <li>- управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей</li> <li>- навыками определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания;</li> <li>- навыками точного распределения численности работников в соответствии с заказом.</li> </ul>
ПК-7.3: Планирует и координирует процессы службы обслуживания потребителей организаций питания с другими службами организации питания для бесперебойной работы всех служб	<ul style="list-style-type: none"> <li>- критерии и показатели качества обслуживания;</li> <li>- показатели эффективности обслуживания потребителей.</li> <li>- разрабатывать программы обслуживания, в соответствие с запросами потребителей;</li> <li>- составлять схемы работы обслуживающего и производственного персонала, в соответствие с заказом.</li> <li>- навыками организации процессов обслуживания потребителей как в предприятиях общественного питания, так и вне предприятий выездные обслуживания, кейтеринг и т.п.);</li> <li>- навыками анализа производственной ситуации и определения наиболее приемлемых для нее управленческих решений.</li> </ul>

#### **1.4 Особенности реализации дисциплины**

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. час)	е
		1
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>0,89 (32)</b>	
занятия лекционного типа	0,44 (16)	
практические занятия	0,44 (16)	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>1,11 (40)</b>	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
<b>1. Торговые помещения</b>									
	1. Виды торговых помещений их назначение, характеристика. Взаимосвязь торговых залов, производственных и подсобных помещений. Современный интерьер торгового зала. Оборудование залов. Современные требования к мебели.	2							
	2. Определение площади залов, необходимого количества мебели для их оснащения. Описание интерьера в соответствии с концепцией предприятия			2					
	3. Современные направления создания интерьера. Форменный стиль. Оборудование залов. Современные требования к мебели. Нормы оснащения залов мебелью.							6	
<b>2. Подготовка к обслуживанию гостей на предприятиях общественного питания</b>									

1. Подготовка торговых помещений к обслуживанию: назначение, основные операции. Уборка помещений: виды, назначение. Требования к уборке помещений. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья: порядок оформления, доставка в зал. Подготовка приборов со специями и приправами. Сервировка столов: назначение, виды, требования, правила и последовательность.	2							
2. Подготовка столовой посуды. Порядок получения посуды, обработка техники подготовки и полировки посуды и приборов. Расположение приборов, посуды и белья на столе для официантов.			1					
3. Техника накрытия столов скатертями. Способы складывания салфеток.			1					
4. Виды сервировки столов. Основные правила сервировки столов, последовательность сервировки. Предварительная сервировка столов: варианты предварительной сервировки. Дополнительная и исполнительная сервировки. Обработка техники сервировки столов.			2					
5. Разработка тематических вариантов сервировки стола							6	
6. Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала. Предоставление услуг по организации досуга: музыкальное обслуживание, проведение концертов, организация шоу-программы.							6	
<b>3. Организация обслуживания гостей на предприятиях общественного питания</b>								

1. Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, приём 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.	2							
2. Основные этапы обслуживания гостей в зале. Отработка техники: встреча и размещение посетителей за столом; приема заказа; заполнения бланка счёта; уборки стола и замена использованной посуды; расчета с потребителями.			2					
3. Организация работы в баре. Определение, классификация и теория построения смешанных напитков и коктейлей.	2							
4. Организация рабочего места бармена. Ознакомление с инвентарем, посудой, оборудованием			2					
5. Основные способы подачи блюд, закусок и напитков. Подача блюд «в стол», «в обнос», с предварительным переключением на подсобном (приставном) столе, европейским способом. Техника обслуживания.	2							
6. Подбор посуды для подачи холодных блюд, горячих закусок, супов, вторых блюд, десерта, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.			2					
7. Подбор посуды для подачи авторских блюд							6	
<b>4. Обслуживание банкетов и приемов</b>								
1. Виды банкетов и приемов, особенности их проведения	2							



2. Подготовка к проведению различных банкетов, сервировка столов.			2					
3. Составление меню для различных банкетов. Расчет количества официантов для обслуживания банкетов, общей длины столов и их количества. Составление заявки на столовые посуду, приборы и белье для проведения банкета, по заданию преподавателя.							6	
4. Разработка программы обслуживания различных банкетов							4	
5. Зачет								
<b>5. Столовая посуда, приборы, столовое белье.</b>								
1. Столовая посуда, приборы: их назначение, классификация. Требования, предъявляемые к посуде, приборам. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельем. Правила хранения и учета.	2							
2. Посуда бара: виды, ассортимент, назначение, форма, ёмкость. Критерии выбора посуды для бара с учётом его специализации, класса обслуживания, дизайна, прочности, безопасности, возможности доукомплектации. Инвентарь и инструменты бара: виды, назначение. Требования к мерам объёма. Барные аксессуары (свизл стик, соломинки, зонтики, шпажки и др.): назначение, особенности использования.	2							
3. Подбор и распределение столовой посуды и столовых приборов по назначению.			2					

4. Отработка приемов подготовки посуды, приборов и сервировки стола							6	
Всего	16		16				40	

## **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Изосимова И. В., Сергачева О. М. Основы искусства обслуживания: учеб. пособие для студентов специальности 260501.65, 100103.65, направления подготовки 260100.62, 260800.62 всех форм обучения (Красноярск: КГТЭИ).
2. Изосимова И. В., Сергачева О. М. Основы искусства обслуживания: учебно-методическое пособие [для проведения лекционных и практических занятий по дисциплинам «Основы искусства обслуживания», «Искусство обслуживания в ресторанном сервисе», а также для самостоятельной работы студентов напр. подготовки «Технология продукции и организация общественного питания», «Гостиничное дело»](Красноярск: СФУ).
3. Зайко Г. М., Джум Т. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие(Москва: Издательство "Магистр").
4. Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса(Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К").
5. Джум Т. А., Зайко Г. М. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие(Москва: Издательство "Магистр").
6. Васюкова А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания(Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К").
7. Иванов А. Нормативные документы индустрии питания: справочник(М.: Рестораны ведомости).
8. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие(Москва: Издательство "Магистр").
9. Щеникова Н. В. Традиции и культура питания народов мира: Учебное пособие(Москва: Издательство "ФОРУМ").
10. Венецианский А. С., Косян С. Б., Мамахай А. К. Технологии ресторанного сервиса: лабораторный практикум(Волгоград: ФГБОУ ВПО Волгоградский государственный аграрный университет).
11. Изосимова И.В., Сергачева О.М. Основы искусства обслуживания: [учеб -метод. материалы к изучению дисциплины для ...19.03.04.01.01 Технология организации ресторанного дела, 19.03.04.02.01 Технология организации ресторанной деятельности](Красноярск: СФУ).

### **4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

1. При изучении дисциплины используется следующее программное обеспечение:

2. - Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный
3. - Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный
4. - Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц. сертификат EAV-0189835462 ; Kaspersky Endpoint Security Лиц. сертификат 2462170522081649547546
5. - Браузер: Mozilla Firefox, Google Chrome
6. - Архиватор: ZIP, WinRAR

#### **4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа: <http://bik.sfu-kras.ru/>
2. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
4. База данных «Normacs» [Электронный ресурс]: база данных содержит нормативы и стандарты, регламентирующие деятельность предприятий различных отраслей промышленности. – Москва, [2016]. – Режим доступа: <http://normacs-ural.com/>
- 5.

#### **5 Фонд оценочных средств**

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

#### **6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебная аудитория 2-02. Оснащение специализированной аудитории 2-02: Специализированная мебель,

доска Magnetoplan CC, экран настенно-потолочный Screen Media, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, экран рулонный настенный.

Столовая посуда, приборы, столовое белье.

Оснащение аудитории для самостоятельной работы 6-21:  
Специализированная мебель,

доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153\*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300 в сборе – 13 шт., концентратор Aсогр.

Для самостоятельной работы может использоваться читальный зал отдела обслуживания по торгово - экономическим наукам научной библиотеки библиотечно - издательского комплекса Сибирского федерального университета, аудитория 3-05. Оснащение: Специализированная мебель; Рабочее место (Intel) Системный блок Intel Celeron D-326J 2.5, Монитор 19 Samsung 9430N Персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300 в сборе; Компьютер в сборе ROSCOM AMD - 10 шт.; Персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300 в сборе; Проектор Optoma DS211; Экран настенно-потолочный Lumen LMP 100109. Точка доступа D-Link DWL-7100 AP 802.11 b/g;