

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

Б1.В.03 Искусство обслуживания в ресторанных  
заведениях

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль)

43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность

Форма обучения

очная

Год набора

2019

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Программу составили \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ канд.биол.наук, доцент, Изосимова И.В.

\_\_\_\_\_ должность, инициалы, фамилия

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Цель изучения дисциплины «Искусство обслуживания в ресторанных заведениях» - повышение качества подготовки бакалавров на основе профессиональной направленности обучения, приобретение студентами профессиональных знаний и навыков обслуживания потребителей в ресторанных заведениях, 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;
- изучение основ социальной психологии на предприятиях общественного питания;
- формирование умений принятия грамотных управленческих решений по вопросам организации обслуживания потребителей 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-4: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере</b>	
ПК-4.2: Применяет современные технологии производства и оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	современные технологии обслуживания гостей на предприятиях питания требованиям безопасности при гостиницах и других средствах размещения в соответствии со стандартами индустрии гостеприимства; этапы процесса обслуживания гостей в предприятиях ресторанного сервиса; характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале; методы, приемы и технику подачи блюд и напитков; требования к проведению расчета с посетителями. организовывать и контролировать процесс подготовки к обслуживанию потребителей на предприятиях питания в обычном режиме, и в номерах отеля в соответствии с профессиональными стандартами индустрии гостеприимства; определять способы распределения производственных заданий между бригадами официантов/барменов,

	<p>передачи полномочий и ответственности; подбирать виды посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии со способами подачи блюд; организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков; осуществлять расчет с посетителями.</p> <p>навыками организации, осуществления и контроля процессов обслуживания потребителей; навыками координации процессов службы обслуживания потребителей организаций питания с другими службами организации питания; распределения производственных заданий между бригадами официантов/барменов в зависимости от их специализации и определение степени ответственности старших официантов/барменов;</p> <p>техникой обслуживания гостей на предприятиях питания в обычном режиме, в том числе выездных, и в номерах отеля в соответствии с профессиональными стандартами индустрии гостеприимства; профессиональными навыками сервировки столов; профессиональными навыками подачи блюд различными способами; техникой обслуживания гостей на предприятиях питания в обычном режиме, на различных массовых мероприятиях, в том числе выездных.</p>
--	--

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

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

URL-адрес и название электронного обучающего курса: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=33897> .

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. час)	е
		1
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1,5 (54)</b>	
занятия лекционного типа	0,5 (18)	
лабораторные работы	1 (36)	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>1,5 (54)</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. Столовая посуда, приборы, столовое белье</b>									
	1. Характеристика фарфоро-фаянсовой, стеклянной и хрустальной посуды.	2							
	2. Характеристика и виды фарфоро-фаянсовой, хрустальной и стеклянной посуды. Особенности применения; требования, предъявляемые к «отельной» («ресторанной») посуде. Расчет столовой посуды и приборов в соответствии с нормами оснащения предприятий питания.					4			
	3. Характеристика фарфоро-фаянсовой, стеклянной и хрустальной посуды.							4	
	4. Характеристика металлической посуды, столовых приборов. Характеристика столового белья.	2							

5. Характеристика и виды металлической посуды. Характеристика основных и вспомогательных столовых приборов. Особенности применения; требования, предъявляемые к «отельной» («ресторанной») посуде. Расчет столовой посуды и приборов в соответствии с нормами оснащения предприятий питания. Виды столового белья.						4		
6. Характеристика металлической посуды, столовых приборов. Характеристика столового белья.							4	
<b>2. Подготовка залов к обслуживанию потребителей</b>								
1. Подготовка залов к обслуживанию. Основные правила сервировки столов. Виды сервировок	2							
2. Подготовка столовой посуды. Порядок получения посуды, отработка техники подготовки и полировки посуды и приборов. Расположение приборов, посуды и белья на столе для официантов.						2		
3. Техника накрытия столов скатертями. Способы складывания салфеток.						2		
4. Виды сервировки столов. Основные правила сервировки столов, последовательность сервировки. Предварительная сервировка столов: варианты предварительной сервировки. Дополнительная и исполнительная сервировки. Отработка техники сервировки						2		
5. Подготовка залов к обслуживанию потребителей							8	
6. Обслуживающий персонал залов	2							

7. Методы и формы организации труда официантов. Режим труда официантов. Подготовка персонала к обслуживанию. Знание меню, специфики работы предприятия, внешний вид, инструктаж перед началом работы						4			
8. Обслуживающий персонал залов								6	
<b>3. Организация обслуживания посетителей в зале ресторана</b>									
1. Основные этапы обслуживания гостей в зале	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.						4			
3. Основные этапы обслуживания гостей в зале								6	
4. Основные способы подачи блюд, закусок и напитков.	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. Основные правила подачи блюд, закусок и напитков.	4								
7. Основные правила подачи блюд, закусок и напитков. Последовательность подачи блюд, закусок и напитков. Подача холодных и горячих закусок. Подбор посуды. Отработка техники подачи.						2			
8. Основные правила подачи блюд, закусок и напитков. Способы подачи супов: подбор посуды, отработка техники подачи.						2			



9. Основные правила подачи блюд, закусок и напитков. Подача вторых горячих блюд: правила подачи, подбор посуды, отработка техники подачи.					2			
10. Основные правила подачи блюд, закусок и напитков. Подача сладких блюд, фруктов, горячих и холодных напитков: правила подачи, подбор посуды, отработка техники подачи.					2			
11. Подача алкогольных напитков: правила подбора и температура подачи, подбор посуды, отработка техники подачи. Подача буфетной продукции: правила подачи, отработка техники подачи.					2			
12. Основные способы и правила подачи блюд							20	
<b>4. Обслуживающий персонал залов</b>								
1. Обслуживающий персонал залов	2							
2. Обслуживающий персонал залов. Профессиональная подготовка официантов. Профессиональная этика официанта. Форменная одежда обслуживающего персонала. Методы и формы организации труда официантов. Режим труда официантов.					2			
3. Обслуживающий персонал залов							6	
4. Зачет								
Всего	18				36		54	

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

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

1. 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).
2. Зайко Г. М., Джум Т. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие(Москва: Издательство "Магистр").
3. Джум Т. А., Зайко Г. М. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие(Москва: Издательство "Магистр").
4. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие(Москва: Издательство "Магистр").
5. Изосимова И. В., Сергачева О. М. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях: учебное пособие(Красноярск: СФУ).
6. Барановский В. А. Официант-бармен(Минск: Букмастер).
7. Иванов А. Нормативные документы индустрии питания: справочник(М.: Ресторанные ведомости).
8. Щеникова Н. В. Традиции и культура питания народов мира: Учебное пособие(Москва: Издательство "ФОРУМ").
9. Изосимова И.В., Сергачева О.М. Искусство обслуживания в ресторанном сервисе: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело](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; Kaspersky Endpoint Security Лиц. сертификат

5. - Браузер: Mozilla Firefox, Google Chrome
6. - Архиватор: ZIP, WinRAR
- 7.

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

1. 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. 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. 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. 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 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 1-07. Оснащение специализированной аудитории:

Специализированная мебель,

доска Magnetoplan CC, экран настенно-потолочный Screen Media, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, экран рулонный настенный, рабочее место (LG), барная стойка, витрина бескаркасная – 2 шт, стол ресторанный, ноутбук Samsung NP-R528.

Тематические стенды «Способы складывания салфеток», «Тематические столы».

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 Aсорр.

Для самостоятельной работы может использоваться италийский 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;