МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук математики и технологии

Кафедра теории и методики профессионального образования,

сервиса и технологий

УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

для студентов заочной формы обучения

(с полным сроком обучения)

**СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ**

для направления подготовки (специальности) 44.03.01 «Сервис»,

профиль «Социально-культурный сервис»

код и наименование направления подготовки (специальности)

Общая трудоёмкость дисциплины – 2 зачетных единицы.

Форма текущего контроля – реферат.

Курсовая работа – нет.

Форма промежуточного контроля – зачет (4 сем.).

**Содержание дисциплины**

**Разделы дисциплины и виды занятий**

1. Сущность и специфика услуг различных предприятий питания
2. Классификация предприятий питания
3. Общая характеристика процесса обслуживания
4. Услуги предприятий питания и требования к ним
5. Методы и формы обслуживания
6. Прогрессивные технологии обслуживания
7. Стандарты обслуживания потребителей в ресторанах
8. Классификация банкетов и приемов.

**Фонды оценочных средств**

**Примерная тематика рефератов**

1. Современные форматы предприятий питания
2. Классификация ресторанов по стандарту
3. Требования, предъявляемые к предприятиям питания.
4. Организация питания различных мероприятий
5. Организация питания туристов в ресторанах
6. Особенности обслуживания в ресторанах различных классов
7. Классификация банкетов и их характеристика
8. Способы сервировки столов.
9. Обслуживание по типу шведского стола.
10. Обслуживание участников конференций и совещаний.
11. Правила расчета с потребителями.
12. Виды меню в различных предприятиях питания.
13. Стандарты обслуживания в ресторанах класса «люкс».
14. Стандарты работы официанта.
15. Характеристика посуды в ресторанах.
16. Правила приема заказа при обслуживании потребителей.
17. Профессиональный этикет обслуживающего персонала.
18. Современные формы кейтеринга при обслуживании.
19. Особенности обслуживания иностранных гостей.
20. Деловой этикет персонала предприятий питания.

*Вопросы к зачету*

1. Сущность и специфика услуг различных предприятий питания.
2. Классификация предприятий питания
3. Формирование сферы услуг в различных типах предприятий питания.
4. Общая характеристика процесса обслуживания
5. Услуги предприятий питания и требования к ним.
6. Методы и формы обслуживания
7. Прогрессивные технологии обслуживания.
8. Стандарты обслуживания потребителей в ресторанах.
9. Требования к торговым помещениям при обслуживании мероприятий.
10. Квалифицированные требования к персоналу предприятий питания при обслуживании
11. Порядок приема заказов на обслуживание мероприятий.
12. Особенности обслуживания иностранных туристов.
13. Специальные формы услуг.
14. Значение меню в деятельности предприятий питания.
15. Организация социального питания

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

 **Основная литература**

1. Белошапка, М. И. Технология **ресторан**ного обслуживания : учеб. пособие для образоват. учреждений нач. проф. образования / М. И. Белошапка. - М. : Академия, 2004. - 222 с.**(1шт.)**
2. Жилкова Ю.В. Организация ресторанного бизнеса: Учебное пособие / Ю.В. Жилкова, З.В.Макаренко, Л.А.Насырева, В.И. Шариков. – СПб.: 3.

Троицкий мост, 2014. – 192 с. ( 1 шт)

3. ГОСТ 3. Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». – М.: Госстандарт России, 2007.

**Дополнительная литература**

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг (1-е изд.) учеб. Пособие. Издательский центр Академия, 2009. (1шт.)
2. Веснин В.Н , Управление персоналом : учебник - Ростов н/Д. : Феникс ; Краснодар : Неоглори, 2010. - 411 с.**(1шт.)**
3. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг в индустрии **гостеприимств**а : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 230500 - Социально-культурный сервис и туризм / Е. А. Джанджугазова. - 2-е изд., испр. - М. : Академия, 2005. - 224 с. (5шт.)
4. Ляпина, И. Ю. Организация и технология **гостиничн**ого обслуживания : учебник / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Ляпина. - 3-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2005. - 206 с. (1шт.)
5. **Менеджмент** ресторан**ных услуг** [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов. - М. : Равновесие, 2006. - 1 эл. опт. диск.**(1шт.)**
6. Лойко, О. Т. **Сервис**ная **деятельност**ь : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупненной группы направлений "Сфера обслуживания" / О. Т. Лойко. - М. : Академия, 2008. - 303 с.**(20шт.)**
7. **Экономика и** организаци**я** предпринимательской **деятельност**и в **сфер**е **сервис**а : учеб. пособие для студентов вузов / Под ред. А.Г. Новицкого. - М. : Про-Пресс, 2001. - 592 с. (1шт.)
8. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей". Правила **оказани**я **услуг** и продажи товаров (по состоянию на 1 января 2006 года) : законы и законодательные акты. - Новосибирск : Сиб. унив. изд-во, 2006. - 335 с. (10шт.)
9. Практикум по организации и менеджменту туризма и **гостиничн**ого хозяйства : учеб. пособие для использования в учеб. процессе по специальности "Менеджмент организации" / Т. И. Елисеева. - М. : 2005. - 208 с. (2шт.)
10. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании. М.: Дашков и К, 2002.9 (1шт)

**Нормативная документация**

1. № 184–ФЗ «О техническом регулировании».
2. О качестве и безопасности пищевых продуктов: Федеральный закон. – М.: ФГУП «Интерсэн», 2000. – 48 с.
3. Закон РФ "О защите прав потребителей".
4. ГОСТ Р 50647-2010 «Услуги общественного питания. Термины и определения». – М.: Госстандарт России, 2010.
5. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». – М.: Госстандарт России, 2007.
6. ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению».
– М.: Госстандарт России, 2007.
7. ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования». – М.: Госстандарт России, 2010.
8. ГОСТ Р 50935- 2007. «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». – М.: Госстандарт России, 2007.
9. ГОСТ Р 53104-2008 «Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания». – М.: Госстандарт России, 2009.
10. ГОСТ Р 53105-2008 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания». – М.: Госстандарт России, 2009.
11. ГОСТ Р 53106-2008 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания». – М.: Госстандарт России, 2009.
12. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий. Нормативная и технологическая документация. М.: Хлебпродинформ, 1996, часть1, 1997, часть 2.
13. ФЗ «О защите прав потребителей»/ Принят Государственной Думой 5 декабря 1995 г. . - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru
14. ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»/ Принят Государственной Думой 4 октября 1996 г. - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru
15. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. М.:Стандартинформ, 2009 . - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru
16. «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения» /Приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. № 86. - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru
17. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации / Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации 25 апреля 1997 г. № 490. - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] http://nordoc.ru

**Собственные учебные пособия**

1. Рыжова Н.И. **Организация ресторанного бизнеса** : учебное пособие / Н.И. Рыжова. Чита: ЗИП СибУПК, 2010. – 104 с. **(2 шт.)**
2. Рыжова Н.И. **Сервисная деятельность** : учебное пособие / Н.И. Рыжова. Чита: ЗИП СибУПК, 2010. – 134 с. **(2 шт.)**
3. Рыжова Н.И. **Индустрия гостиничных и ресторанных услуг** : учебное пособие / Н.И. Рыжова: Забайкал. ун-т.- Чита: ЗабГУ, 2016 – 95 с. **(10 шт)**

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы\***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *№ п/п* | *Название сайта* | *Электронный адрес* |
| 1 | Информационный дом ресторатора: ресторанный бизнес в России и за рубежом | http://www.dom-restoratora.ru |
| 2 | Общество профессионалов гостиничного сервиса в России | http://www.frontdesk.ru |
| 3 | Гостиничный бизнес, гостиничное хозяйство | http://www.hotelmaster.ru |
| 4 | Путеводитель по отелям и гостиничному бизнесу | http://www.hotelstop.ru/ |
| 5 | Ресторанный и гостиничный бизнес | http://www.HotRes.ru |
| 6 | Московский ресторатор | http://www.mos-restorator.ru |
| 7 | Портал гостиничный бизнес | http://[www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru) |
| 8 | Информационные технологии в индустрии гостеприимства | http://[www.restoranoff.ru](http://www.restoranoff.ru) |
| 9 | Все гостиницы России | http://[www.all-hotel.ru](http://www.all-hotel.ru) |
| 10 | электронный журнал» Гостиница и ресторан | http://[www.hospitality.ru](http://www.hospitality.ru) |
| 11 | Бизнес-эциклопедия: стандарты и качество отеля | http://[www.handbooks.ru](http://www.handbooks.ru) |

*Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:*

Электронный образовательный ресурс по дисциплине (электронная библиотека университета) [www.knigafund.ru](http://www.knigafund.ru)

**Материально-техническое обеспечение дисциплины**

*Оборудование*: установки для демонстраций основных вопросов курса, мультимедийное и компьютерное оборудование (ауд. 121, 100, 111).

*Коллекция видеофильмов и DVD диски:* цикл электронных презентаций учебного материала.

К.э.н., доцент каф. ТМПОСиТ Рыжова Н.И.

Зав. кафедрой ТМПОСиТ Мелихова М.И.

|  |
| --- |
|  |