

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕ-  
РАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Нижегородский государственный университет им.  
Н.И. Лобачевского»  
(ННГУ)**

Институт экономики и предпринимательства

## **ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ**

Учебно-методическое пособие

Рекомендовано методической комиссией института экономики и предпринимательства для студентов ННГУ им. Н.И. Лобачевского по направлению подготовки: 101100.62 «Гостиничное дело»

Нижний Новгород  
2014

УДК 330.101.54

ББК 65.01

Шорошнева Т.Е. Организация питания в гостиничных комплексах: Учебно-методическое пособие. – Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2014. – 21 с.

Рецензент: д.э.н. Озина А. М.

Учебно-методическое пособие рассчитано для студентов ННГУ им. Н.И. Лобачевского по направлению подготовки: 101100.62 «Гостиничное дело», изучающих дисциплину «Организация питания в гостиничных комплексах». Пособие содержит программу курса, план лекционных и семинарских занятий, практические задания. В конце пособия приведен список основной и дополнительной литературы для изучения.

УДК 330.101.54

ББК 65.01

© Нижегородский государственный  
университет им. Н.И. Лобачевского, 2014

## Содержание

Тема 1 Введение. Предмет, цель, задачи дисциплины.....	7
Тема 2 " Способы кулинарной обработки пищевых продуктов. Технологическое оборудование " .....	12
Содержание дисциплины.....	12
Практическая работа " Анализ способов кулинарной обработки сырья на основе практических ситуаций ".....	12
Самостоятельная работа " Организация технологического процесса производства кулинарной продукции, с целью сохранения питательных веществ".....	14
Вопросы и задания для проверки освоения компетенций.....	15
Тесты для проверки освоения компетенций .....	16
Тема 3 " Технологические процессы приготовления кулинарной продукции " .....	19
Практическая работа «Технологические процессы приготовления кулинарной продукции».....	19
Самостоятельная работа «Основы технологии производства продукции предприятий».....	22
Вопросы и задания для проверки освоения компетенций.....	22
Тесты для проверки освоения компетенций.....	23
Тема 4 " Организация питания в местах проживания туристов ".....	27
Практическая работа «Основные аспекты деятельности предприятий питания в гостиничных комплексах».....	28
Самостоятельная работа «Основы организации работы предприятий питания в местах проживания туристов».....	29
Вопросы и задания для проверки освоения компетенций.....	31
Тесты для проверки освоения компетенций .....	32
Тема 5 " Организация питания туристов".....	36
Практическая работа «Организация торгово-технологического процесса в предприятиях питания».....	39
Самостоятельная работа «Основные принципы организации рационального питания».....	39
Вопросы и задания для проверки освоения компетенций.....	41
Тесты для проверки освоения компетенций .....	46
Тема 6 " Организация питания туристов на транспорте".....	43
Практическая работа «Изучение специальных форм обслуживания».....	47
Практическая работа «Изучение специальных форм обслуживания.....	47
Самостоятельная работа «Изучение специальных форм обслуживания".....	47
Вопросы и задания для проверки освоения компетенций.....	48
Тесты для проверки освоения компетенций .....	49
Тема 7 " Культура ресторанного сервиса. Реклама на предприятиях общественного питания. ".....	51

Практическая работа «Изучение функций качественного сервиса.....	
Самостоятельная работа «Сервисные тенденции в развитии культуры обслуживания».....	51
Вопросы и задания для проверки освоения компетенций.....	53
Тесты для проверки освоения компетенций .....	54
	54
Тема 8 "Русская кухня: её индивидуальность и универсальность ".....	56
Практическая работа ««Визитная карточка предприятия – русская кухня»".....	54
Самостоятельная работа ««В Русских традициях».....	58
Тема 9 "Иностранный туризм. Национальные кухни и особенности питания иностранных туристов ".....	
Практическая работа «Организация обслуживания иностранных туристов» .....	58
Самостоятельная работа «Особенности национальной кухни».....	59
Вопросы и задания для проверки освоения компетенций.....	60
Тесты для проверки освоения компетенций .....	60
Глоссарий.....	60
Список литературы.....	64
Приложения .....	71
	74

## Введение

Дисциплина формирует основные компетенции бакалавра по применению знаний и умений для успешной деятельности в области предоставления услуг питания (таблица 1).

Основы организации, технологии и проектирования предприятий общественного питания даются на лекциях.

Цель практикума – организация работы студента в аудитории, при самостоятельной подготовке к занятиям, сдаче итогового контроля по дисциплине.

Задачи практикума:

способствование организации аудиторной и самостоятельной работы студентов по освоению компетенций;

установление возможности самоконтроля освоенных знаний и умений посредством работы с педагогическими измерительными материалами, разработанными для каждого модуля;

развитие мотивации обучения студента;

привитие студенту навыков самосовершенствования и самообразования.

*Таблица 1*

Компетенции/части компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины

Коды компетенции	Наименование компетенции/части компетенции	Структурные элементы компетенции
ОК-11	Готовность применять экономические законы и теории, определять экономические показатели	<p><u>Знать:</u> показатели эффективности создания и внедрения новых технологических решений;</p> <p><u>уметь:</u> рассчитывать экономическую эффективность создания и внедрения новых технологических решений в магазине;</p> <p><u>владеть:</u> методами расчета экономической эффективности использования различных технологических схем.</p>
ПК– 1	Готовность в производственно-технологической деятельности к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям	<p><u>Знать:</u> основные понятия в области проектирования функциональных процессов предприятий питания в гостинице;</p> <p><u>уметь:</u> разрабатывать объемно-планировочные решения предприятия питания в гостинице в соответствии с нормативными документами;</p> <p><u>владеть:</u> современными технологиями и методами проектирования функциональных процессов в предприятиях питания гостиницы.</p>
ПК–6	Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	<p><u>Знать:</u> правила предоставления и показатели качества услуг питания в гостинице;</p> <p><u>уметь:</u> разрабатывать и предоставлять продукт и услугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей</p> <p><u>владеть:</u> информационными и коммуникативными технологиями предоставления продукта и услуги питания в гостинице</p>

ПК-11	Готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	<u>Знать:</u> современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем; <u>уметь:</u> проводить обоснование выбора технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем <u>владеть:</u> системой поиска, выбора и использования новых технологий в области развития индустрии гостеприимства.
-------	--	---

В результате изучения дисциплины студент

***должен знать:***

- основные понятия в области проектирования функциональных процессов предприятий питания в гостинице;
- правила предоставления и показатели качества услуг питания в гостинице;
- принципы функционирования служб гостиничного предприятия.
- должностные инструкции персонала гостиничной деятельности
- понятие, особенности и характеристики услуг питания;
- ***должен уметь:***
- разрабатывать объемно-планировочные решения предприятия питания в гостинице в соответствии с нормативными документами
- разрабатывать и предоставлять продукт и услугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей.
- проводить мониторинг и анализировать результаты технологических процессов в предприятиях питания гостиницы

***должен приобрести навыки:***

- современными технологиями и методами проектирования функциональных процессов в предприятиях питания гостиницы
- методами оценки и контроля качества продукции питания гостиничного предприятия.
- информационные и коммуникативные технологии предоставления продукта и услуги питания в гостинице приемами рациональной организации технологических процессов при решении конкретных задач;

Для освоения учебной дисциплины, студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями:

- основных экономических категорий, законов и теорий, показателей, их классификации и способов определения;
- решать проблемы в профессиональной деятельности на основе анализа и синтеза;
- работать с информацией: находить, оценивать и использовать информацию из различных источников; необходимую для решения научных и профессиональных задач (в том числе на основе системного подхода).

Методы проверки компетенций студентов:

*Проблемные доклады (выступления) с презентацией* по заданной преподавателем теме, соответствующей вопросу темы. В докладах должны анализироваться различные теоретические аспекты организации предприятий питания, проводиться их соотношение с правовыми основами и торговой практикой, отражаться личное мнение студента.

*Тестирование.* Осуществляется бланковое тестирование, а также самотестирование через компьютерную систему удалённого доступа Moodle.

*Решение задач и ситуаций.* Требуется предварительной подготовки, по типовым ситуациям и задачам, представленным в практикуме. Осуществляется по заданиям, которые преподаватель дает индивидуально каждому студенту.

Практикум составлен на основе ФГОС высшего профессионального образования по направлению подготовки 101100 "Торговое дело" (квалификация "бакалавр").

## Тема 1. Введение. Предмет, цель, задачи дисциплины (2 часа)

### Содержание темы

Изучение правил предоставления услуг питания, методов реализации услуг, средств обеспечения этих услуг. Объекты изучения. Функции общественного питания: экономические, социальные, сервисные. Место курса в системе наук изучающих туризм, взаимосвязь с другими учебными дисциплинами. Комплексная туристская услуга, элементы её структуры. Основные разделы курса. Общие принципы функционирования предприятий питания. Деятельность служб предприятий питания по организации питания.

### Практическая работа " Задачи и пути совершенствования обслуживания на предприятиях питания "

Цель: формирование компетенций ПК– 1, ПК–6.

Таблица 2

Компетенции, формируемые в результате выполнения практической работы

Коды компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции
ПК– 1	Готовность в производственно-технологической деятельности к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям	<u>Знать:</u> основные понятия в области проектирования функциональных процессов предприятий питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать объемно-планировочные решения предприятия питания в гостинице в соответствии с нормативными документами; <u>владеть:</u> современными технологиями и методами проектирования функциональных процессов в предприятиях питания гостиницы.
ПК–6	Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	<u>Знать:</u> правила предоставления и показатели качества услуг питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать и предоставлять продукт и услугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей <u>владеть:</u> информационными и коммуникативными технологиями предоставления продукта и услуги питания в гостинице

Информационный ресурс: [1,3,6,9,2,4, ].

**Задание 1** . Изучить правила оказания услуг общественного питания и дать характеристику каждому виду услуг :

- услуги питания;
- услуги по изготовлению продукции общественного питания;
- услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию;
- услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров;
- услуги по организации досуга, в том числе развлекательные;

- информационно-консультационные (консалтинговые) услуги;
- прочие услуги общественного питания.

**Задание 2..** Занятие проводится в форме комбинированного обучения, докладов, презентаций и круглого стола с решением ситуационных задач.

Вопросы к теме:

1. Охарактеризовать состояние потребительского рынка в сфере оказания услуг питания, включая ресторанно-гостиничный бизнес.
2. Охарактеризовать различие требований к предприятиям питания, различных типов и классов в рамках сервиса.
3. Описать поведение потребителей в процессе выбора исполнителя услуг и формирования восприятия обслуживания.
4. Разработать примеры меню и оформления заказов на специальные обслуживания тематических мероприятий: «Встреча Нового года», «Масленица», «Воскресный бранч» и др.
5. Разработать меню и оформить заказ на банкеты: банкет – фуршет, банкет – коктейль, банкет – обед, смешанные приемы и банкеты, банкет «свадьба».
6. Дать определение и охарактеризовать виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания.
7. Разработать по заданию меню «А ля карт» и «Табльдот», преЙскуранты вино-водочных изделий, карты вин, карты коктейлей ресторанов.
8. Определить и охарактеризовать основные направления развития современных технологий обслуживания на предприятиях питания.

**Задание 2** Ознакомление с Правилами оказания услуг общественного питания. Утверждены Постановлением правительства РФ от 15.08.97 № 1036

Законспектируйте в тетрадь определения следующих понятий:

- 1) потребитель услуги,
- 2) исполнитель услуги

Запись должна содержать информация об услуге.

**Задание 3.** Решение ситуаций, связанных с Правилами оказания услуг общественного питания. Утверждены Постановлением правительства РФ от 15.08.97 № 1036

Студентам необходимо ознакомиться с текстом ситуаций, решить ситуацию и дать письменный ответ в тетради для практических работ.

По окончании отведенного времени на решение ситуации, отчитаться преподавателю устно.

**Ситуация 1.** При обслуживании в ресторане при гостинице заказчик попросил принести букет роз для дамы. В счет были включены блюда, напитки, стоимость роз и стоимость услуги - доставка цветов. Правильно ли был составлен счет?

**Ситуация 2.** В ресторане первого класса гости заказали фломбирование телятины - 4 порции (в присутствии гостей). В услуге было отказано. Возможно ли это?

**Ситуация 3.** В городском кафе из офиса по телефону был сделан заказ на 10 бизнес-ланчей. Заказ был доставлен своевременно, но в общий счет была внесена дополнительно стоимость 10 бананов. Заказчик отказался их оплатить. Прав ли заказчик?

**Ситуация 4.** В закусочной (шашлычной) при обслуживании гостей за одним столом за один и тот же заказ предъявили счета различной суммы. Гость, который должен был платить больше, попросил объяснений у официанта. Официант пояснил, что второй гость является постоянным потребителем закусочной. Каковы действия ущемленного гостя? Прав ли официант?

**Ситуация 5.** Гость ресторана класса "люкс", ожидая заказ, закурил в торговом зале. К нему подошел менеджер зала и вежливо попросил погасить сигарету, гость отказался. Каковы должны быть действия менеджера? Прав ли гость?

**Ситуация 6.** При обслуживании в кафе мужчине подали заказанное блюдо: птица в омлете,

блюдо выглядело аппетитно, но запах был свойственен испорченному белку яйца. Каковы действия посетителя кафе?

**Ситуация 7.** Посетители ресторана (мужчина и женщина) написали жалобу в книгу отзывов и предложений на официанта за некачественное предоставление услуг. Было заказано: 2 закуски на каждого, 2 горячих закуски, 2 вторых блюда, 2 десерта, 2 кофе. Второе блюдо было подано за 30 мин. до закрытия ресторана. Гости отказались от их употребления, мотивируя большим выходом всех заказанных блюд (в меню выход был не указан). Официант выписал счет за все заказанные блюда, сказав, что предприятие не сможет их сегодня реализовать и понесет убытки, т.к. одно второе блюдо стоит 250 руб. Гости оплатили счет и написали жалобу. Правы ли потребители?

**Ситуация 8.** Потребительница услуг в магазине "Кулинария" купила 10 куриных котлет и попросила взвесить одну из них на весах в ее присутствии, в чем ей было отказано. Продавец сказала, что она лично их не изготавливала и какова их масса, ее не интересует. Кто из них прав?

**Ситуация 9.** В вечернее время гость ресторана попросил официанта вызвать такси, чтобы добраться домой. Когда официант предъявил счет за блюда, гость обнаружил там сумму за вызов такси, которую оплатить отказался, так как в перечне платных услуг этой услуги не было. Прав ли потребитель?

**Ситуация 10.** Вы - заведующий столовой при администрации Ленинского района и хотите, чтобы столовая работала с 11 до 16 часов. Как вы будете устанавливать режим работы столовой?

**Ситуация 11.** Вы директор ресторана и решили изменить вывеску. Какую информацию она обязательно должна содержать?

**Ситуация 12.** Посетитель расположился на летней площадке кафе и попросил меню у официанта. Официант ответил, что гость должен сам зайти в зал кафе и взять меню. Кто прав в данной ситуации?

**Ситуация 13.** Вы – официант бара. Гость сомневается в том, что объем порции соответствует тому, что написано в меню. Ваши действия?

**Ситуация 14.** Вы предварительно заказали столик на 16.00, когда в 16.00 вы пришли в ресторан, он оказался занят. Официант сообщил, что столик освободится только в 16.30. Ваши действия?

**Ситуация 15.** Вы обнаружили в принесенной вам котлете косточку. Ваши действия?

### **Тесты для проверки освоения компетенций**

*При ответе на каждый вопрос следует выбрать один или несколько правильных ответов.*

#### **Вариант № 1**

- 1.Дополнительными платными услугами в гостинице являются
  - предоставление питания;
  - вызов скорой помощи;
  - экскурсионное обслуживание
  - предоставление комплекта посуды и столовых приборов
- 2.Наличие высокопрофессионального персонала предприятия является результатом...
  - Наличия профильных учебных заведений в городе;
  - Кадровой политики руководства;
  - Случайного подбора работников
- 3.Услуги по организации досуга включают:
  - услугу питания
  - услугу изготовления кулинарной продукции
  - организацию музыкального обслуживания

- организацию проведения концертов
- предоставление газет, журналов
- организацию танцевальной программы

4. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:

- вид гостиничного предприятия
- класс гостиничного предприятия
- месторасположение
- возраст и пол проживающих
- национальные особенности
- все вышеперечисленное

5. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:

- служба управления номерным фондом
- административно-хозяйственная служба
- коммерческая служба
- инженерно-техническая служба
- бизнес-центр
- служба вспомогательных услуг

### ***Вариант № 2***

1. Методы обслуживания:

- самообслуживание
- обслуживание официантами
- обслуживание барменами
- через автоматы
- кассиром
- столы саморасчета

3. По способу расчета с потребителями различают виды самообслуживания:

- саморасчет
- предварительный расчет
- непосредственный расчет
- последующий расчет
- оплата после приема пищи
- через официанта

4. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах:

- услуги питания могут быть включены в стоимость проживания;
- услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания;
- наличие постоянного контингента посетителей
- зависимость от загрузки гостиничного фонда
- возможность предоставления кейтеринговых услуг
- особый режим работы

5. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:

- соответствие целевому назначению
- точность и своевременность предоставления
- безопасность
- культура обслуживания
- экологичность
- непрерывность

6. Подразделения, которые не входят в структуру службы питания:

банкетная служба

- кейтеринговая служба
- служба посыльных
- обслуживание питанием в номерах
- служба горничных
- административно-хозяйственная служба

## Тема 2 " Способы кулинарной обработки пищевых продуктов. Технологическое оборудование "

### Содержание темы

Понятие о сырье, полуфабрикатах и готовой продукции. Классификация способов кулинарной обработки. Различия способов кулинарной обработки. Обоснование выбора способа обработки сырья и полуфабрикатов. Виды технологического оборудования, назначение и особенности эксплуатации.

### В ходе практического занятия студенты должны выполнить следующее:

1. проработать способы кулинарной обработки сырья на основе практических ситуаций
2. изучить виды технологического оборудования и производственного инвентаря для приготовления кулинарной продукции.

### Задание 1.

Установите соответствие колонок с помощью стрелок:

Таблица 3

1	огурец	a) <i>нарезают</i>
2	баклажаны	a) калибруют
3	перец стручковый	b) удаляют семена
		c) промывают
		d) удаляют плодоножку
		b) разрезают вдоль
		c) ошпаривают
		d) срезают кожу
		e) сортируют

### Задание 2.

Установите соответствие с помощью стрелок последовательность механической кулинарной обработки салатно – шпинатных овощей:

Таблица 4

1	ревень	a) калибруют
2	спаржа	b) сортируют
		c) снимают кожу
		d) промывают
		e) перевязывают
		f) нарезают

### Задание 3.

Установите соответствие колонок с помощью стрелок: перед использованием сушёные овощи обрабатывают:

Таблица 5

1	зелень	а) заливают кипятком
2	картофель	б) сбрызгивают водой
3	морковь	с) заливают холодной водой на 3 часа
4	лук	д) используют без обработки

#### Задание 4.

Заполните схему разделки рыбы на филе без кожи и костей:

1	6
2	7
3	8
4	9
5	10

#### Задание 5.

Дайте определение операциям механической кулинарной обработки клубнеплодов:

Приёмка - \_\_\_\_\_

Сортировка - \_\_\_\_\_

Мойка - \_\_\_\_\_

Калибровка - \_\_\_\_\_

Очистка - \_\_\_\_\_

Нарезка - \_\_\_\_\_

#### Задание 6.

Укажите, от чего зависит кулинарное использование и способ обработки рыбы:

а) от количества жира в) от количества костей

б) от размера г) от степени свежести

#### Задание 7.

Составьте алгоритм операций при обработке репчатого лука:

А) \_\_\_\_\_

Б) \_\_\_\_\_

В) \_\_\_\_\_

Г) \_\_\_\_\_

#### Задание 8.

Укажите, из каких операций состоит механическая кулинарная обработка рыбы:

а) \_\_\_\_\_

б) \_\_\_\_\_

в) \_\_\_\_\_

г) \_\_\_\_\_

#### Задание 9.

Расположите последовательно стадии кулинарной обработки мяса?

а) обсушивание

д) обвалка

б) обмывание

е) сортировка мяса

в) кулинарная разделка

ж) приготовление полуфабрикатов

г) размораживание

#### Задание 10.

Какие части получают при разделке свиной туши?

- а)                      б)                      в)                      г)                      д)                      е)

**Самостоятельная работа " Организация технологического процесса производства кулинарной продукции, с целью сохранения питательных веществ"**

**Цель: формирование компетенций ПК–1, ПК–6, ПК-11**

Таблица 6

Компетенции, формируемые в результате выполнения практической работы

Коды компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции
ПК– 1	Готовность в производственно-технологической деятельности к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям	<u>Знать:</u> основные понятия в области проектирования функциональных процессов предприятий питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать объемно-планировочные решения предприятия питания в гостинице в соответствии с нормативными документами; <u>владеть:</u> современными технологиями и методами проектирования функциональных процессов в предприятиях питания гостиницы.
ПК–6	Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	<u>Знать:</u> правила предоставления и показатели качества услуг питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать и предоставлять продукт и услугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей <u>владеть:</u> информационными и коммуникативными технологиями предоставления продукта и услуги питания в гостинице
ПК-11	Готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	<u>Знать:</u> современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем; <u>уметь:</u> проводить обоснование выбора технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем <u>владеть:</u> системой поиска, выбора и использования новых технологий в области развития индустрии гостеприимства.

**Информационный ресурс:** [5,7,11].

**Задание 1.** В ресторан поступило 49 кг судака неразделанного мелкого.

1. Составьте план-меню для реализации полученного судака (2-3 блюда).
2. Рассчитайте количество порций названных блюд.
3. Сведите решение задачи в таблицу:

Таблица №7

№ п/п	Название блюд	№ рецептуры	Количество порций	Масса брутто на 1 порцию (г)	Масса нетто на 1 порцию (г)	Масса брутто на рассчитанное количество порций.
-------	---------------	-------------	-------------------	------------------------------	-----------------------------	---

**Задание 2.** В январе месяце в столовую открытого типа поступило: моркови – 40 кг, редьки – 5 кг.

1. Составьте план-меню для реализации полученных корнеплодов (2-3 блюда).
2. Рассчитайте количество порций названных блюд.
3. Сведите решение задачи в таблицу:

Таблица № 8

№ п/п	Название блюд	№ рецептуры	Количество порций	Масса брутто на 1 порцию (г)	Масса нетто на 1 порцию (г)	Масса брутто на рассчитанное количество порций
-------	---------------	-------------	-------------------	------------------------------	-----------------------------	--

**Вопросы и задания для проверки освоения компетенций:**

1. Что такое продукция общественного питания?
2. Отличительные особенности понятий «полуфабрикаты» и «кулинарные изделия»
3. Виды тепловой обработки
4. Чем отличается технологическая схема разделки туш крупного и мелкого скота?
5. Какие отруба получают из говяжьей туши?
6. Какие мелкокусковые полуфабрикаты производят из баранины?
7. Какие порционные полуфабрикаты нарезают из вырезки?
8. оставить технологические схемы обработки овощей: картофеля, свеклы, капусты, томатов, баклажан
9. Составить технологические карты блюд из овощей из Сборника рецептов (не менее 10)
10. Составить технологические схемы обработки рыб (семги, осетра, трески, щуки, пангасиуса, и др)
11. Составить технологические карты на блюда из запеченной или жареной рыбы
12. Составить технологическую схему производства блюда «Беф-строганов»
13. Составить технологическую схему производства блюда «Гуляш»

**Тесты для проверки освоения компетенций**

**При ответе на каждый вопрос следует выбрать правильный ответ:**

**Вариант 1**

Таблица № 9

№	Вопрос	Варианты ответов
1	Чтобы очищенный картофель не темнел на воздухе его надо	1. посолить 2. сбрызнуть маслом 3. залить холодной водой
2	Для чего нарезают картофель соломкой	1. для супов 2. для жарки во фритюре 3. для жарки основным способом
3	Для пассирования овощей надо взять жира	1. 50% 2. 100% 3. 10-15%
4	Когда свежие яйца обязательно промываются в 0,5% растворе хлорамина	1. при загрязнении 2. всегда 3. если яйца будут использоваться без

		тепловой обработки
5	Дрожжи разводят водой с температурой	1.60град. 2.30 град 3.50 град
6	За счет чего образуется рыхлая структура дрожжевого теста	1.дрожжей 2.химических разрыхлителей 3.взбивания
7	Порционные куски мяса нарезают	1.поперек волокон 2. вдоль волокон 3. не имеет значения
8	Из чего не нарезают бефстроганов	1. вырезки 2. толстого или тонкого края 3. покромки
9	Отварное мясо хранят	1. на воздухе 2. в закрытой посуде с бульоном 3. закрытым салфеткой
10	Температура реализации горячих блюд составляет	1.не ниже 65 град 1. не выше 80 град 2. не ниже 70 град

## Вариант 2

Таблица №10

№	Вопрос	Варианты ответов
1	Чтобы удалить мелких насекомых из капустных овощей надо	1.стряхнуть овощи 2.ошпарить 3.залить подсоленной водой
2	Брусочки из картофеля нарезают шириной	1. 5-7 мм 1. 12-15мм 2. 2-3 мм
3	Кокотница используется для приготовления	1.холодных блюд 2.сладких блюд 3.горячих закусок
4	Какое время могут храниться заправленные салаты	1. 2 часа 2. 4 часа 3. реализуются сразу
5	За счет чего разрыхляется песочное тесто	1.дрожжей 2.химических разрыхлителей 3. взбивания
6	Сколько отрубов получается из говяжьей туши	1. 10 2. 8 3. 6
7	Бифштекс натуральный нарезают из	1. вырезки 2. толстого или тонкого края 3. верхней или внутренней части задней ноги
8	Из чего нельзя нарезать поджарку	1. вырезки 2. толстого или тонкого края 3. грудинки
9	Готовность жареного мяса определяют	1. по вкусу 2. по цвету куска 3. по цвету выделившегося сока
10	Температура реализации холодных блюд и	1. 7 град

	напитков составляет	1. 10 град 2. 14 град
--	---------------------	--------------------------

### Вариант 3

Таблица № 11

№	Вопрос	Варианты ответов
1	У каких кабачков удаляют семена	1. молодых 2. старых 3. у всех
2	При нарезке моркови толщина ломтика составляет	1. 4.5-5 мм 2. 1.5-2 мм 3. 1мм
3	Для проверки качества свежих яиц используют	1. термостат 2. овоскоп 3. визуальный осмотр
4	Чтобы свекла не теряла цвет при тушении добавляют	1. соль 2. соду 3. уксусную кислоту
5	За счет чего образуется рыхлая структура бисквитного теста	1. дрожжей 2. химических разрыхлителей 3. взбивания
6	Какие из перечисленных способов обработки не относятся к механическим?	1. сортирование; 2. очистка; 3. формование; 4. опаливание; 5. рыхление
7	Лангет нарезают из	1. вырезки 2. толстого или тонкого края 3. верхней или внутренней части задней ноги
8	Какой хлеб добавляют в котлетную массу	1. любой 2. пшеничный из муки 1 сорта 3. пшеничный из муки 2 сорта
9	Панирование рыбы проводят	1. непосредственно перед жаркой 2. в любое время 3. за 1 час до жарки
10	Для приготовления красного соуса используют	1. пассерованную муку 2. пассерованный крахмал 3. пассерованные сухари

### Рефераты и доклады для проверки освоения компетенций

1. Сохранение пищевых веществ при кулинарной обработке овощей
2. Виды карбования овощей
3. Использование мяса конины в общественном питании
4. Санитарные требования к производству полуфабрикатов из мяса
5. Ассортимент изделий из котлетной массы
6. Виды ракообразных, используемых в питании
7. Обработка акул и блюда из нее

### Тема 3 " Технологические процессы приготовления кулинарной продукции "

Содержание темы

Общая характеристика технологических процессов предприятий общественного питания. Характеристика способов и приемов тепловой обработки.

Особенности приготовления бульонов, заправочных супов (щи, борщи, солянки, рассольники, супы с овощами и т. д.), молочных супов, пюре-образных и прозрачных супов. Соусы. Блюда и гарниры из овощей и грибов. Блюда из круп, бобовых и макаронных изделий. Блюда из рыбы и нерыбного водного сырья. Блюда из мяса. Блюда из сельскохозяйственной птицы, пернатой дичи и кролика. Блюда из яиц и творога. Холодные блюда и закуски.

**Практическая работа: «Технологические процессы приготовления кулинарной продукции»**

**Цель: формирование компетенций ПК–1, ПК–6, ПК-11**

Таблица 12

Компетенции, формируемые в результате выполнения практической работы

Коды компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции
ПК– 1	Готовность в производственно-технологической деятельности к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям	<u>Знать:</u> основные понятия в области проектирования функциональных процессов предприятий питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать объемно-планировочные решения предприятия питания в гостинице в соответствии с нормативными документами; <u>владеть:</u> современными технологиями и методами проектирования функциональных процессов в предприятиях питания гостиницы.
ПК–6	Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	<u>Знать:</u> правила предоставления и показатели качества услуг питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать и предоставлять продукт и услугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей <u>владеть:</u> информационными и коммуникативными технологиями предоставления продукта и услуги питания в гостинице
ПК-11	Готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	<u>Знать:</u> современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем; <u>уметь:</u> проводить обоснование выбора технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем <u>владеть:</u> системой поиска, выбора и использования новых технологий в области развития индустрии гостеприимства.

**Информационный ресурс:** [5,7,9,11,15].

### **В ходе практического занятия студенты должны выполнить следующее:**

1. Изучить технологический процесс приготовления сложной кулинарной продукции с учетом требований СанПиН 2.3.2.560-96 и СанПиН 42-123-5777-91:

- особенности технологии приготовления бульонов;
- особенности технологии приготовления супов: заправочных (щей, борщей, рассольников, солянок, картофельных, подача супов овощных, картофельных, с крупами, бобовыми изделиями, овощных); молочных, пюре-образных и прозрачных)
- особенности технологии приготовления сложных горячих соусов;
- особенности технологии приготовления сложных горячих блюд и гарниров из овощей и грибов;
- особенности технологии приготовления сложных горячих блюда и гарниров из круп, бобовых и макаронных изделий;
- особенности технологии приготовления сложных горячих блюд из рыбы и нерыбного водного сырья;
- особенности технологии приготовления сложных горячих блюд из мяса, сельскохозяйственной птицы, пернатой дичи и кролика;
- особенности технологии приготовления сложных горячих блюд из яиц и творога;
- особенности технологии приготовления холодные блюд и закусок.

2. Ознакомиться с требованиями к оформлению, подаче, реализации и хранению готовой кулинарной продукции. В данном структурном элементе должны быть отражены особенности оформления и правила подачи блюда (изделия), а также указаны требования, порядок реализации кулинарной продукции, условия, сроки реализации и хранения, а при необходимости и условия транспортирования в соответствии с ГОСТ Р 50763-95 Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению п.6-требования к реализации кулинарной продукции.

3. Используя ситуационные задачи, на практических примерах закрепить теоретические знания в области технологических процессов приготовления сложной кулинарной продукции

### **Типовые ситуационные задачи**

#### **Задание №1**

1. Повар готовит блюдо «Картофель в молоке»: нарезал очищенный картофель брусочками, влил молоко, и варит картофель. Исправьте ошибки, допущенные поваром. Ответ обоснуйте. Как вы подадите готовое блюдо «Картофель в молоке»?

2. Рассчитать продукты массой брутто для приготовления 70 порций рыбы жареной по второй колонке Сборника рецептур блюд, если используется сом неразделанный крупного размера. Гарнир – картофельное пюре, соус томатный. Сезон – февраль месяц.

#### **Задание №2**

1. В меню предприятия общественного питания имеется блюдо «Овощи припущенные». Посетитель не знаком с таким блюдом и просит вас, как повара, готовившего данное блюдо объяснить значение способа припускания овощей. Что вы ответите посетителю? Постарайтесь убедить его приобрести данное блюдо.

2. Рассчитать продукты для приготовления 200 порций баранины отварной по третьей колонке Сборника рецептур блюд, гарнир – картофельное пюре, соус паровой, баранина поступила второй категории. Сезон – декабрь.

#### **Задание №3**

1. Вы работаете поваром, готовите овощные блюда. Перечислите правила личной гигиены, которые вам необходимо соблюдать. Перечислите правила производственной санитарии, которые необходимо соблюдать повару

2. Выписать продукты для 100 порций антрекота с луком и жареным картофелем из отварного по первой колонке Сборника рецептур, если используется говядина второй категории. Сезон – декабрь

#### Задание № 4

1. В меню предприятия общественного питания имеется блюдо «Котлеты морковные». Посетитель удивлен, он знает только мясные или рыбные котлеты, и просит вас, как повара, готовившего данное блюдо рассказать о составе и о технологии приготовления котлет морковных. Что вы ответите посетителю? Постарайтесь убедить его приобрести данное блюдо.

2. Рассчитать продукты для 40 порций поджарки с отварным рисом по первой колонке Сборника рецептур, если говядина поступила первой категории, томатная паста с содержанием 40 % сухих веществ.

#### Самостоятельная работа

#### Цель: формирование компетенции ПК -1, КП-11

Таблица 13

Компетенции, формируемые в результате выполнения практической работы

ПК– 1	Готовность в производственно-технологической деятельности к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям	<u>Знать:</u> основные понятия в области проектирования функциональных процессов предприятий питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать объемно-планировочные решения предприятия питания в гостинице в соответствии с нормативными документами; <u>владеть:</u> современными технологиями и методами проектирования функциональных процессов в предприятиях питания гостиницы.
ПК-11	Готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	<u>Знать:</u> современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем; <u>уметь:</u> проводить обоснование выбора технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем <u>владеть:</u> системой поиска, выбора и использования новых технологий в области развития индустрии гостеприимства.

**Информационный ресурс:** [11,15].

#### Задание 1

Разработать варианты сочетания мяса с другими ингредиентами, подобрать пряности и приправы для создания гармоничных блюд.

#### Задание 2

Разработать варианты сочетания птицы с другими ингредиентами, подобрать пряности и приправы для создания гармоничных блюд

#### Задание 3

Разработать варианты сочетание яиц творога с другими ингредиентами, подобрать пряности и приправы для создания гармоничных блюд.

#### Задание 4

Варианты сочетания овощей, грибов и сыров с другими ингредиентами для создания гармоничных блюд

## Вопросы и задания для проверки освоения компетенций

1. Чем отличаются сложные холодные блюда от закусок
2. Ассортимент сложных холодных и горячих закусок
3. Правила подачи салатов и закусок
4. Способы варки макаронных изделий, виды готовности
5. От чего зависит способ тепловой обработки птицы?
6. Сколько % составляют потери при варке птицы?
7. Что представляет собой меланж?
8. Каковы требования к качеству яичнице глазуньи?
9. Значение холодных блюд в питании человека?
10. При какой температуре отпускают холодные блюда?
11. Правила приготовления супов овощных, картофельных, из круп, бобовых и макаронных изделий. Сроки реализации
12. Правила варки птицы
13. Правила жарки мяса (основным способом, в жарочном шкафу).
14. Технология приготовления картофельного пюре. Особенности приготовления морковного и свеклольного пюре.
15. Составить технологическую схему производства блюда «ассорти из мяса»
16. Составить технологическую схему производства блюда «грибы маринованные»
17. Классификация вторых горячих блюд.
18. Технология приготовления костного бульона
19. Технология приготовления бульона из птицы и рыбного бульона
20. Технология приготовления рассыпчатых каш.
21. Технология приготовления вязких и жидких каш.
22. Правила варки бобовых и макаронных изделий.
23. Классификация первых горячих блюд.

## Тесты для проверки освоения компетенций

*На каждый вопрос может быть выбран один или несколько правильных ответов.*

### Вариант 1.

1. К основным способам тепловой обработки относятся:  
запекание;
  - жарка;
  - ошпаривание;
  - бланширование;
  - пассерование;
  - тушение
2. Какой из продуктов не входит в соус белый основной
  - мучная пассеровка
  - томатное пюре
  - бульон
3. Какой соус подают к котлетам картофельным?
  - красный;
  - майонез;
  - польский;
  - грибной.
4. Варка основным способом производится так:
  - продукт полностью погружается в жидкость, крышка закрыта

- варка осуществляется с небольшим количеством воды
  - варка осуществляется с помощью микроволновых печей
5. Какой из перечисленных ниже рыбных полуфабрикатов не используется для варки?
- филе с кожей и реберными костями;
  - филе с кожей без костей;
  - филе без кожи и костей.
6. Введение какого продукта отличает рассольник «Ленинградский» от других рассольников?
- капусты;
  - картофеля;
  - крупы
7. Какие из перечисленных полуфабрикатов готовят из говядины?
- азу;
  - котлеты отбивные;
  - ромштекс;
  - эскалоп.
8. Какой способ тепловой обработки используется при приготовлении «Бефстроганов»?
- жарение;
  - тушение;
  - запекание.
9. Чем фаршируют котлеты по-киевски?
- густым молочным соусом с грибами;
  - кнельной массой;
  - зеленым маслом.
10. Введение какого продукта отличает солянку «Домашнюю» от остальных солянок?
- капусты;
  - картофеля;
  - крупы.

## **Вариант 2.**

1. Какая жидкая основа у вегетарианских супов?
- молоко;
  - бульон;
  - овощной отвар.
2. С каким соусом подают припущенную птицу?
- паровым
  - польским
  - томатным
3. Какой способ тепловой обработки используется для приготовления блюд «Тельное»?
- тушение;
  - припускание;
  - жарка во фритюре.
4. С чем отпускают супы-пюре?
- с гренками;
  - со сметаной;
  - с хлопьями;
  - с омлетом
5. К какой группе супов относится уха рыбацкая?
- прозрачные;
  - заправочные;
  - холодные
6. Какой срок реализации щей, борщей?

- 12 часов;
  - 2-3 часа;
  - 6 часов.
7. Какие части говяжьей туши относятся к котлетному мясу?
- вырезка;
  - пашина;
  - шея;
  - покромка говядины 1 категории.
8. На какой основе готовят соус майонез?
- сливочное масло;
  - растительное масло;
  - бульон;
  - уксус.
9. К какой группе блюд относится блюдо «Рулет из рыбы»?
- тушеное
  - запеченное
  - жареное .
10. К какой группе соусов относится соус паровой?
- соусы красные;
  - соусы белые;
  - соусы яично-масляные

### **Вариант 3.**

1. Какой срок реализации супов с макаронными изделиями?
- 30-40 минут;
  - 12 часов;
  - 2-3 часа;
  - 6 часов.
2. Какой водой заливают кости при варке бульонов для супов?
- теплой;
  - горячей;
  - холодной
3. Для приготовления каких супов используется оттяжка?
- заправочных;
  - прозрачных;
  - холодных;
  - супов – пюре
4. Какие пюре-образные супы в соответствии со сборником рецептур не заправляют белым соусом?
- овощные;
  - крупяные;
  - из бобовых.
5. Рекомендуемая норма выходы заправочных супов:
- 250;
  - 300г;
  - 400г;
  - 500г.
6. Какие полуфабрикаты используются для приготовления основного белого соуса?
- бульон, белая мучная пассеровка;
  - бульон, белая мучная пассеровка, пассерованные овощи;
  - бульон, красная мучная пассеровка, пассерованные овощи
7. К каким блюдам не подают соус красный основной?

- котлеты, биточки рубленые из мяса;
- отварная телятина;
- отварные копчености;
- котлеты, зразы картофельные.

8. Укажите продолжительность варки коричневого бульона.

- 5-6 часов;
- 1-2 часа;
- 3-4 часа.

9. Какой способ тепловой обработки используется при приготовлении «Мяса духового»?

- запекание;
- тушение;
- варка.

10. Какие из перечисленных ниже рубленых полуфабрикатов не панируют?

- люля-кебаб;
- зразы;
- бифштекс.

#### Тема 4. Организация питания в местах проживания туристов

##### Содержание темы

Требования к предприятиям питания при гостиничном комплексе. Типы предприятий питания в гостиничном комплексе. Формы и методы обслуживания, обслуживание в номерах. Формы и виды расчётов с клиентами за питание внутри гостиничного комплекса. Организационная структура управления рестораном при гостинице. Обслуживание VIP –8 гостей, специальные виды обслуживания. Организация и технология диетического питания в местах проживания. Характеристика основных диет.

**Практическая работа «Состояние потребительского рынка в сфере оказания услуг питания, включая ресторанно-гостиничный бизнес»**

**Цель: формирование компетенций: ПК–1, ПК–6, ПК-11**

Таблица № 14

Коды компетенции	Наименование компетенции/части компетенции	Структурные элементы компетенции
ПК– 1	Готовность в производственно-технологической деятельности к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям	<u>Знать:</u> основные понятия в области проектирования функциональных процессов предприятий питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать объемно-планировочные решения предприятия питания в гостинице в соответствии с нормативными документами; <u>владеть:</u> современными технологиями и методами проектирования функциональных процессов в предприятиях питания гостиницы.
ПК–6	Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и	<u>Знать:</u> правила предоставления и показатели качества услуг питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать и предоставлять продукт и услугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей

	других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	<u>владеть:</u> информационными и коммуникативными технологиями предоставления продукта и услуги питания в гостинице
ПК-11	Готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	<u>Знать:</u> современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем; <u>уметь:</u> проводить обоснование выбора технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем <u>владеть:</u> системой поиска, выбора и использования новых технологий в области развития индустрии гостеприимства.

**Информационный ресурс:** [2,3,4,6,8,14 ].

**Задание 1.** Изучите по нормативным документам все требования установленные законодательством, предъявляемые к предприятиям общественного питания.

**Задание 2.** В соответствии с ГОСТР 50762—95 «Общественное питание. Классификация предприятий» составьте таблицу классификации предприятий питания по типам и классам в рамках сервиса:

- перечислите наиболее важные критерии классификации предприятий питания;
- перечислите типы предприятий питания в зависимости от характера осуществляемой торгово-производственной деятельности (рестораны, кафе, бары, столовые, закусочные).
- дайте оценку прогрессивным формам обслуживания в предприятиях питания: концептуальные предприятия; виртуальные предприятия ОП; приготовление блюд в присутствии потребителей, система кейтеринга, приемы мерчендайзинга.

**Задание №3.** Дайте определение понятиям «статичное» и «цикличное» меню. Какие факторы должны учитываться при составлении меню. В чем суть качественного анализа меню? Назовите и охарактеризуйте методы анализа меню.

### **Практическая работа «Основные аспекты деятельности предприятий питания гостиничных комплексах»**

**Цель: формирование компетенции ПК–6**

*Таблица 16*

Компетенции, формируемые в результате выполнения практической работы

<b>Коды компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Структурные элементы компетенции</b>
ПК–6	Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать со-	<u>Знать:</u> правила предоставления и показатели качества услуг питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать и предоставлять продукт и услугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей <u>владеть:</u> информационными и коммуникативными технологиями предоставления продукта и услуги питания в гостинице

	ответствующие вы- воды	
--	---------------------------	--

**Информационный ресурс:** [11].

**Задание**

**1**

Пользуясь любым источником литературы или основываясь на собственном опыте посещения реальных предприятий общественного питания любой формы собственности и принадлежности, подобрать два примера предприятий питания, выделяющихся своей уникальностью или «изюминкой». Это может быть наружное или внутреннее оформление предприятия, униформа персонала или «сверхвнимательное» обслуживание, «удивительные» услуги, «неповторимое» меню и т.д. Оформить материал работы в виде сообщения с примерной темой «Уникальные предприятия общественного питания». На примере этих двух предприятий питания показать особенности их деятельности и отличительные черты.

**Самостоятельная работа «Основы организации работы предприятий питания в местах проживания туристов»**

**Цель: формирование компетенций ПК–1, ПК -6.**

*Таблица 17*

Компетенции, формируемые в результате выполнения практической работы

Коды компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции
ПК– 1	Готовность в производственно-технологической деятельности к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям	<u>Знать:</u> основные понятия в области проектирования функциональных процессов предприятий питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать объемно-планировочные решения предприятия питания в гостинице в соответствии с нормативными документами; <u>владеть:</u> современными технологиями и методами проектирования функциональных процессов в предприятиях питания гостиницы.
ПК–6	Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	<u>Знать:</u> правила предоставления и показатели качества услуг питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать и предоставлять продукт и услугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей <u>владеть:</u> информационными и коммуникативными технологиями предоставления продукта и услуги питания в гостинице

**В ходе практического занятия студенты должны выполнить следующее:**

**Задание 1.** Ответьте устно на вопросы

1. Что такое технология обслуживания?
2. Из каких элементов состоит процесс обслуживания?

3. Какие новые формы обслуживания появились в последнее время?

**Задание 2.** В сети Internet найти информацию о новых способах обслуживания, применяемых в современных предприятиях общественного питания.

**Задание 3.** Подготовить презентацию на основании информации, полученной по заданию 2.

**Задание №4** Изучить и ответить устно на вопросы

1. Какая информация должна быть учтена и зафиксирована при принятии заказа на обслуживание в гостиничном номере?
2. Правила обслуживания гостей в номерах.
3. Характеристика современных услуг типа: «Шведский стол», бизнес-ланч, «Воскресный бранч».
4. Назвать слагаемые культуры обслуживания на предприятиях питания.
5. Используя ситуационные задачи, на практических примерах закрепить теоретические знания. Занятие проводится в форме комбинированного обучения, докладов, презентаций и круглого стола

### **Задание 1 Состав помещений для потребителя**

Занятие проводится в форме докладов и дискуссии.

Вопросы к теме:

1. Перечислить виды, описать назначение и дать характеристику основных торговых помещений и показать их взаимосвязь.
2. Описать требования, предъявляемые к интерьеру, мебели, созданию комфортных условий в торговых помещениях.
3. Перечислить виды и назначение вспомогательных торговых помещений; охарактеризовать организацию их работы.
4. Дать характеристику стилей, используемых в оформлении интерьеров предприятий общественного питания.
5. Рассчитать необходимое количество мебели для оснащения предприятий питания различных типов и классов (мощности по заданию преподавателя) с учетом стиля, требований дизайна, особенностей интерьера.
6. Оформить заявку на доукомплектование ресторана (кафе или бара) столовой посудой и приборами в соответствии с нормами оснащения по заданию преподавателя.
7. Рассчитать необходимое количество столового белья, посуды, приборов для ресторанов, кафе, баров по заданию преподавателя.
8. Написать рефераты по теме: «Классификация и характеристика посуды для подачи и потребления блюд и напитков (фарфоровой, фаянсовой, стеклянной, металлической и др.)» - по заданию преподавателя.
9. Идентификация представленного ассортимента столовой посуды, приборов, белья.

**Задание 2.** Составить меню «Шведского стола» для обслуживания проживающих в гостинице завтраками и выполнить схему предварительной сервировки стола

**Задание 3.** *Ситуация:* в центре города при гостинице открывается ресторан русской кухни высшего класса на 100 мест с кондитерским цехом и магазином кулинарии. *Задание:* составьте меню и предложите услуги, обеспечивающие создание для потребителей повышенного уровня комфорта и высокую рентабельность предприятия.

**Задание 4.** Правила подачи вторых горячих блюд. Установить очередность подачи, подобрать посуду и приборы, рекомендовать напитки к меню: Осетрина, запеченная по-московски с шампиньонами и картофелем; Суп-пюре из овощей; Сельдь натуральная с картофелем и маслом; Котлеты натуральные из филе птицы под соусом паровым с грибами; Блины с медом; Виноград; Чай с лимоном; Закуска русская заливная; Помидоры, фаршированные сырным муссом; Салат витаминный.

**Задание №6.** Дать определение и охарактеризовать виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания.

**Задание №7.** Разработать по заданию меню «А ля карт» и «Табльдот», преysкурaнты вино-водочных изделий, карты вин, карты коктейлей ресторанов

**Практическое задание №8** Схематично изобразить сервировку стола на банкете (8 человек) за столом с полным обслуживанием официантами (обед), в расчете на одного посетителя, если по меню предусмотрена подача следующих блюд и закусок:

Икра зернистая

Ассорти рыбное

Овощи натуральные

Грибы, запеченные в сметанном соусе

Бульон с расстегаем

Лангет с картофелем жареным из вареного

Кофе черный с лимоном

Подобрать ассортимент напитков и вино-водочных изделий к блюдам, а также посуду для них.

Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья для подачи и еды.

### **Вопросы и задания для проверки освоения компетенций**

1. Охарактеризовать состояние потребительского рынка в сфере оказания услуг питания, включая ресторанно-гостиничный бизнес.
2. Охарактеризовать различие требований к предприятиям питания, различных типов и классов в рамках сервиса.
3. Описать поведение потребителей в процессе выбора исполнителя услуг и формирования восприятия обслуживания.
4. Перечислите наиболее важные критерии классификации предприятий питания.
5. Какие типы предприятий питания выделяют в зависимости от характера осуществляемой торгово-производственной деятельности?
6. Как классифицируют бары в зависимости от их расположения в гостиничном здании?
7. Какая информация должна быть учтена и зафиксирована при принятии заказа на обслуживание в гостиничном номере?
8. Изложите специальные правила обслуживания гостей в номерах.
9. Назовите слагаемые культуры обслуживания на предприятиях питания. 7. Чем отличается континентальный завтрак от английского завтрака?
10. Какие методы обслуживания используются при организации завтраков, обедов и ужинов? Опишите их.
11. В чем суть французского сервиса?
12. Приведите классификацию банкетов.
13. Дайте определение понятиям «статичное» и «циклическое» меню.
14. Перечислите факторы, которые должны учитываться при составлении меню.
15. В чем суть качественного анализа меню? Назовите и охарактеризуйте методы анализа меню.

### **Тесты для проверки освоения**

*На каждый вопрос может быть выбран один или несколько правильных ответов. Время на ответы — до 10 мин.*

#### **Вариант 1.**

1. Назовите основные методы обслуживания в ресторане?

- самообслуживание;
- обслуживание официантами;
- комбинированное;
- все вышеперечисленные.

2. В состав десертного прибора входит:

- вилка, нож;
- вилка, нож, ложка;
- вилка, ложка;
- вилка, ложка, лопатка.

3. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «НВ - Полупансион»:

- континентальный
- расширенный
- английский
- американский
- шведский стол
- завтрак с шампанским

4. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц:

- чайные, кофейные и витаминные столы
- развозная торговля в зале
- обслуживание в номерах
- бизнес-ланчи
- залы-экспрессы
- воскресные бранчи

5. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:

- A la carte
- Табльдот
- Carte du jour
- шведский стол
- стол-буфет
- цикличное меню

6. Банкет, во время проведения которого гости сидят, - это

- банкет-фуршет;
- банкет за столом с полным или частичным обслуживанием официантами;
- банкет-фуршет-коктейль;
- банкет-коктейль.

7. Что общего в банкетах коктейль и фуршет

- наличие фуршетного стола;
- отсутствие предметов сервировки;
- количество закусок и напитков в меню;
- отсутствие столов для еды сидя.

8. Десертный фуршетный стол предполагает наличие фруктовых ножей

- да;
- нет.

## **Вариант 2**

1. Кто встречает входящих в зал ресторана гостей?

- официант;
- директор;

- швейцар;
  - метрдотель
2. Самостоятельное обслуживание питанием называется:
- шведский стол
  - буфетное обслуживание
  - американский сервис
  - английский сервис
  - немецкий сервис
  - французский сервис
3. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FB – полный пансион»:
- континентальный
  - расширенный
  - английский
  - американский
  - шведский стол
  - завтрак с шампанским
4. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:
- A la carte
  - Табльдот
  - Carte du jour
  - шведский стол
  - стол-буфет
  - цикличное меню
5. Банкет, во время проведения которого гости едят и пьют стоя, - это
- банкет-фуршет;
  - банкет за столом с полным обслуживанием официантами;
  - банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.
  - банкет-коктейль.
6. К обслуживающему персоналу предприятий ОП относят следующих работников:
- метрдотель (администратор), официант, хостесс, бармен, буфетчик, кассир, повар на раздаче, гардеробщик, швейцар, продавец магазина кулинарии;
  - заведующий производством, повар-бригадир, мастер-кондитер, пекарь;
  - мойщик кухонной посуды, мойщик столовой посуды, повар на производстве и раздаче.
7. Присутствуют ли в сервировке фуршетного стола полотняные салфетки
- да;
  - нет
8. Какая форма обслуживания чаще всего применяется во время завтрака туристов в гостиницах
- самообслуживание через «шведский стол»;
  - обслуживание официантами за столом;
  - экспресс-стол;
  - репинский стол

### **Вариант 3**

1. Сервировка стола должна отражать:
- время обслуживания;
  - эстетическую направленность;
  - национальные особенности;
  - согласованность предметов сервировки
2. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «ВВ - только завтрак»:
- континентальный

- расширенный
- английский
- американский
- шведский стол
- завтрак с шампанским

3. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:

- шведский стол
- A la carte
- Табльдот
- стол-буфет
- цикличное меню
- Carte du jour

4. Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включены все приемы пищи и напитки местного производства:

- BB
- HB
- HB+
- FB
- FB+
- ALL+

5. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами проводится

- по официальному поводу;
- по любому поводу.

6. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами отличается от банкета за столом с полным обслуживанием официантами

- сервировкой стола;
- методом подачи блюд;
- большим количеством официантов, участвующих в обслуживании;
- меньшим количеством блюд в меню;
- все ответы верны.

7. В сервировке фуршетного стола закусочные приборы обязательны

- да;
- нет.

8. Какой вид завтрака чаще всего входит в стоимость размещения в гостиницах

- поздний;
- континентальный;
- национальный;
- нет верного ответа.

## **Тема 5. Организация питания туристов вне мест проживания**

### **Содержание темы**

Сертификация услуг общественного питания. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий питания. Контроль за деятельностью ресторана. Типы предприятий питания, их категории. Система резервирования мест в городских предприятиях питания. Формирование меню, основные принципы составления. Виды меню. Инжиниринг меню.

**Практическая работа «Разработка торгово-технологического процесса в предприятиях питания»**

**Цель: формирование компетенций: ПК–2, ПК–6**

Таблица 18

Компетенции, формируемые в результате выполнения практической работы

Коды компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции
ПК-2	Умение пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовность к соблюдению действующего законодательства и требований нормативных документов;	<u>Знать:</u> нормативно-правовую базу, регламентирующую услуги розничной торговли; <u>уметь:</u> пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, соблюдать требования нормативных документов; <u>владеть:</u> методами и инструментарием использования нормативных документов в своей профессиональной деятельности, соблюдать требований нормативных документов.
ПК-6	Готовность к выявлению и удовлетворению потребностей покупателей товаров;	<u>Знать:</u> виды торговых услуг и технологии их разработки; <u>уметь:</u> использовать технологии разработки торговых услуг; <u>владеть:</u> технологиями и инструментарием разработки торговых услуг.

**Информационный ресурс:** [5,9,10,11,14].

**В ходе практического занятия студенты должны изучить и выполнить следующее:**

**Изучить:**

1. Нормативно-правовую и нормативно-техническую базу, регламентирующую деятельность предприятий различных типов и классов между потребителями и исполнителями в сфере услуг общественного питания.

2. Ознакомиться с правилами сертификация услуг общественного питания, соответствие требованиям безопасности для жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды. Система добровольной сертификации. Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг общественного питания в Системе сертификации ГОСТ Р. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами.

**Выполнить:**

**Практическое задание №1**

Дать характеристику действующего типа предприятия общественного питания в г. Н.Новгород или в городах области по плану:

**1. Назначение, месторасположение, режим работы, обслуживаемый контингент.**

В рамках этого пункта должны быть рассмотрены следующие вопросы:

1.1 Объект, определение объекта, классификация объекта (по характеру производства - заготовочные, доготовочные и с полным циклом производства; по ассортименту – универсальные и специализированные; по классности (только рестораны и бары) – класс люкс, высший, первый; от времени функционирования – постоянно действующие и сезонные; от места функционирования – стационарные и передвижные; от обслуживаемого контингента – общедоступные и предприятия общественного питания при производственных предприятиях, учреждениях и учебных заведениях (рабочие, школьные, студенческие, детские и др.).

Отметить назначение объекта – оказание услуг общественного питания в рамках перечня оказываемых услуг.

1.2. Местоположение предприятия (в каком районе и здании расположено, есть ли поблизости конкуренты и др. аргументы, позволяющие оценить плюсы и минусы месторасположения предприятия.) Произвести анализ конкурентов по таким позициям как: ассортимент, цены, количество мест в зале, товарооборот, количество предоставляемых услуг, качество продукции, наличие надежных поставщиков сырья, время работы, месторасположения.

1.3. Режим работы предприятия (с точки зрения удобства для потребителей).

1.4. Организационно-правовая форма предприятия. Дать ее краткую характеристику, отметить достоинства и недостатки.

## **2. Характеристика предоставляемых услуг согласно ГОСТ Р 50764 – 2009 и сегментов потребителей услуг.**

2.1. Привести перечень услуг из ГОСТ Р 50764-2009 применительно к данному предприятию.

2.2. Привести перечень прочих услуг для выбранного вида предприятий общественного питания.

2.3. Охарактеризовать сегмент, на удовлетворение нужд которого работает предприятие.

## **3. Характеристика и анализ организационной структуры предприятия.**

В рамках данного пункта должны быть освещены следующие вопросы:

3.1. Организационная структура торгово-производственная (в зависимости от выполняемых функций), организационная структура управления предприятия, структура управления персоналом предприятия.

3.2. Численность персонала и штатное расписание.

3.3. Должностные обязанности 2-х работников. Составлены должностные инструкции для работника предприятия.

## **4. Анализ ассортимента реализуемой продукции.**

4.1 Общая характеристика ассортимента (на чем специализируется предприятие).

4.2 Меню предприятия.

4.3. Анализ меню на соответствие требованиям ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания», требованиям Постановления Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания».

4.4. Виды и методы обслуживания (самообслуживание, обслуживание официантами, комбинированное обслуживание).

**Задание №2.** Разработать примеры меню и оформления заказов на специальные обслуживания тематических мероприятий: «Встреча Нового года», «Масленица», «Воскресный бранч» и др.

**Задание № 3.** Разработать меню и оформить заказ на банкеты: банкет – фуршет, банкет – коктейль, банкет – обед, смешанные приемы и банкеты, банкет «Свадьба».

**Практическое задание № 4** Меню -визитная карточка ресторана

По методу Д.Смита проанализируйте блюда и напитки, входящие в меню завтрака исследуемого кафе. Наценку на все блюда и напитки примите за 300%.

- Исходные данные

Таблица 19

№ п/п	Наименование	Цена, руб.	Себестоимость, руб. за ед.	Количество (ед.)	Объем продаж, руб.	Валовая прибыль, руб.	Сектор
<b>Яичницы и омлеты</b>							

1.	Яичница гла- зунья из трех яиц	60		87			
2.	Яичница с по- мидорами и сыром	85		112			
3.	Яичница с бе- коном и поми- дорами	95		96			
4.	Яичница супер Бессо	120		93			
5.	Омлет	60		67			
6.	Омлет с кури- цей, сыром и помидорами	95		83			
7.	Омлет с вегчи- ной и помидо- рами	85		74			
8.	Омлет супер Бессо	120		35			
<b>Каши</b>							
9.	Классические каши	60		63			
10.	Каша манная со свежей клубникой	80		72			
11.	Каша пшеница с грушей	80		54			
12.	Каша овсяная с яблоком и ко- рицей	80		42			
<b>Сэндвичи и тосты</b>							
13.	Тосты с мас- лом	35		173			
14.	Клубный сэн- двич овощной	135		193			
15.	Клубный сэн- двич сырный	300		142			
16.	Клубный сэн- двич с жареной семгой	300		115			
17.	Клубный сэн- двич Бессон- ница	300		134			
<b>Напитки</b>							
18.	Фруктовое мо- локо	250		41			
19.	Горячее моло-	250		32			

	ко						
20.	Горячий шоколад	250		59			
21.	Какао	200		58			
22.	Морс ягодный	200		43			
<b>Салаты</b>							
23.	Салат из груши и брусники	150		27			
24.	Салат из бананов и клубники	150		39			
25.	Салат мандариновый с яблоками	150		15			
<b>Пюре</b>							
26.	Клубнично – банановое	200		33			
27.	Клубнично – грушевое	200		39			
28.	Смородиново-грушевое	200		21			

Заполните матрицу (рис. 1)

Таблица № 20

Объем продаж	высокий	I "Дойные коровы" ("рабочие лошадки")	II "Звезды"
	низкий	III "Собачки"	IV "Загадки"
		низкая	высокая
Валовая прибыль			

Рисунок 1 - Анализ меню по методу Д.Смита

**Практическое задание №3.** Расчет коэффициента эластичности на кулинарную продукцию

Задание: Рассчитайте коэффициент эластичности для блюд разных ценовых категорий (таблица). Проанализируйте полученные данные.

– Исходные данные

Таблица № 21

Наименование	Количество <sub>0</sub>	Количество <sub>1</sub>	Цена <sub>0</sub>	Цена <sub>1</sub>	Ер
Холодные закуски					
Рыбная тарелка	10	8	540	550	
Семга слабосоленая	35	22	251	265	
Сырная тарелка	52	40	353	375	

Салаты					
Цезарь	54	43	182	200	
Греческий	38	29	201	225	
Марсель	7	2	226	250	
Горячие закуски					
Крылья куриные	27	59	151	165	
Креветки отварные	18	8	118	135	
Язык говяжий	9	10	148	160	
Супы					
Солянка мясная	35	28	121	140	
Уха из семги	18	15	122	140	
Суп-пюре из белых грибов	10	3	300	300	
Пиццы					
Пицца Четыре сыра	27	17	245	260	
Неаполитанская	24	14	217	235	
Горячие блюда					
Свинина в грибном соусе	37	32	177	205	
Оссо Буко	16	12	258	275	
Телятина жареная	3	2	360	380	
Соусы					
Соус Цезарь	8	7	40	45	
Гарниры					
Картофель по - деревенски	37	34	31	45	
Картофельное пюре	13	13	30	45	
Рис по-арабски	16	3	50	45	
Блины					
Блины с курицей	16	14	94	105	
Блины фарш. бананами	10	6	88	75	
Блины с икрой	5	3	177	185	

### Самостоятельная работа "Изучение услуг предприятий питания"

#### Цель: формирование компетенций ПК–1, ПК–6.

Компетенции, формируемые в результате выполнения практической работы

Таблица 22

Коды компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции
ПК– 1	Готовность в производственно-технологической деятельности к применению современных технологий для формирования и предос-	<u>Знать:</u> основные понятия в области проектирования функциональных процессов предприятий питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать объемно-планировочные решения предприятия питания в гостинице в соответствии с нормативными документами; <u>владеть:</u> современными технологиями и мето-

	тавления гостиничного продукта, соответствующего требованиям	дами проектирования функциональных процессов в предприятиях питания гостиницы.
ПК-6	Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	<u>Знать:</u> правила предоставления и показатели качества услуг питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать и предоставлять продукт и услугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей <u>владеть:</u> информационными и коммуникативными технологиями предоставления продукта и услуги питания в гостинице

**Практическое задание №4** Занятие проводится в форме дискуссии, деловой игры и метода кейс-стади по теме организация и искусство обслуживания.

Вопросы : 1. Дать характеристику основных элементов обслуживания.

2. Отработка приема заказа с помощью Postterminala и по счету.

3. Подбор и рекомендации вин и напитков к закускам, блюдам.

4. Правила работы сомелье.

5. Подготовка, декантирование вин, правила подачи различных напитков сервис-бара.

6. Последовательность и характеристика подачи блюд в ресторане: - французским методом; - английским методом; - русским методом; - европейским методом; - комбинированным методом.

7. Описать последовательность и правила подачи: (по заданию преподавателя): - холодных блюд и закусок; - горячих закусок; - супов; - вторых горячих блюд; - сладких (горячих и холодных) блюд; - горячих и холодных напитков; - мучных и кондитерских изделий.

**Практическое задание № 5:** Составление меню банкет-обед (банкет-ужин с полным обслуживанием официантами, свадебного).

Составление меню банкета-чая и банкета-фуршета.

Цель: изучить правила составления меню различных банкетов в зависимости от вида обслуживания с использованием нормативных документов (сборники рецептур блюд и кулинарных изделий, технико-технологической карты и т.д.). Задание: 1. Изучить ассортиментный минимум блюд и закусок для различных банкетов.

2. Составить меню в соответствии с ассортиментным минимумом и заданием по определенной форме - обед с полным обслуживанием официантами; - ужин с полным обслуживанием официантами; - банкет по случаю свадьбы с частичным обслуживанием официантами; - банкет-чай; - банкет-фуршет;

Задание на дом: повторить методы расчета количества официантов, общей длины столов, посуды, приборов, белья при проведении различных банкетов

**Практическое задание № 6**

Составить меню для кейтеринга (обед на 20 человек) в офисе организации.

Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования.

Предложить порядок обслуживания.

**Тесты для проверки освоения:**

1. Класс предприятия общественного питания - это:

- совокупность отличительных признаков предприятия конкретного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания;

- предприятие с характерными условиями обслуживания, ассортиментом реализуемой продукции общественного питания и технической оснащённостью;
- предприятие, предназначенное для производства, реализации и (или) организации потребления продукции общественного питания, включая кулинарную продукцию, мучные кондитерские и булочные изделия.

2. Предприятие общественного питания по организации питания и (или без) отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции общественного питания, реализующее фирменные, заказные блюда, изделия и алкогольные и безалкогольные напитки – это:

- ресторан;
- кафе;
- бар;
- закусочная.

3. Какому классу предприятий соответствует определение: «определенный выбор услуг, предоставляемых потребителям, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий и напитков сложного изготовления, характерный для ресторанов, широкий или специализированный ассортимент напитков и коктейлей, в том числе заказных и фирменных для баров, гармоничность и комфортность интерьера»?

- «Люкс»;
- «Высший»;
- «Первый».

4. Предприятие (цех) общественного питания, предназначенное для изготовления продукции общественного питания, снабжения доготовочных предприятий питания, магазинов и отделов кулинарии, предприятий розничной торговли, а также для доставки потребителям по их заказам - это:

- заготовочное предприятие питания;
- доготовочное предприятие питания.

5. Какие типы предприятий делятся на три класса – «люкс», «высший» и «первый»?

- рестораны
- кафе
- бары

6. Предприятие общественного питания, общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей, производящее и реализующее блюда и кулинарные изделия в соответствии с меню, различающимся по дням недели – это:

- ресторан;
- кафе;
- бар;
- столовая.

7. Кто должен знать и уметь применять на практике правила и технические приемы обслуживания потребителей, основные правила этикета, правила сервировки стола?

- заведующий производством;
- повар;
- официант.

8. Услуга по реализации продукции общественного питания и покупных товаров вне предприятия, в том числе в раздаточных и доготовочных предприятиях общественного питания, в летних кафе, филиалах, магазинах кулинарии и отделах кулинарии относится к:

- услугам по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию;

- услугам по организации досуга;
- услугам по реализации продукции общественного питания.

9. По обслуживаемому контингенту и интересам потребителей столовые различают:

- столовые, реализующие блюда, изделия и напитки массового спроса; вегета-

рианские, диетические;

- школьные, студенческие, офисные и др.;
- столовые, работающие на сырье, на полуфабрикатах (доготовочные), столовые смешанного типа, столовые-раздаточные.

10. Какие виды услуг общественного питания подлежат сертификации:

- услуги питания (ресторанов, кафе, столовых, баров, закусочных и других предприятий общественного питания, предприятий общедоступной сети);
- услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий;
- услуги по реализации кулинарной продукции;
- все ответы верны.

11. Обслуживание потребителей вне ресторана это?

- франчайзинг;
- лизинг;
- кеттеринг.

12. При обслуживании потребителей по типу «шведского стола» расчет ведется: - за  
взятые блюда;

- за употребленные блюда;
- за время приема пищи.

13. Воскресный бранч это:

- семейный обед;
- ритуальный обед;
- комплексный обед.

14. Континентальный завтрак это?

- завтрак туриста;
- завтрак бизнесмена;
- завтрак школьника;

15. Кейтеринг это:

- предоставление услуг ОП вне ресторана;
- предоставление услуг в ресторане;
- предоставление услуг на предприятиях;
- предоставление услуг на транспорте.

16. Где записываются фирменные блюда в меню?

- в конце;
- в середине;
- в начале тех блюд, к группе которых они относятся;
- в начале.

17. С чего начинается написание сладких блюд в меню?

- с холодных сладких блюд;
- с горячих сладких блюд;
- с мороженого;
- с фруктов.

18. С каких горячих закусок начинается запись блюд в меню?

- с рыбных;
- с мясных;
- из птицы;
- яичных.

19. Карта вин это:

- ассортимент табачных и кондитерских изделий;
- ассортимент вин; В) перечень блюд;
- перечень алкогольных напитков.

20. Назовите виды меню?

- ночное;
- дневное;
- банкетное;
- диетическое.

21. Сертификация – это процедура подтверждения качества и количества предоставляемых услуг требованиям потребителей

- да;
- нет.

22. Можно ли приостановить действие сертификата соответствия

- да;
- нет.

23. Можно ли аннулировать действие сертификата соответствия

- да;
- нет.

24. Кто оплачивает инспекционные проверки сертификационного органа

- государство;
- предприятие ОП;
- орган по сертификации

**Информационный ресурс:** [5, 8, 27,29, 30].

### **Вопросы и задания для проверки освоения компетенций**

1. Характеристика торговых помещений.
2. Методы и формы обслуживания.
3. Современные виды услуг и формы обслуживания.
4. Характеристика столовой посуды и приборов.
5. Предварительная сервировка стола.
6. Подготовительная работа по обслуживанию посетителей.
7. Характеристика меню и виды меню.
8. Этапы организации обслуживания.
9. Обслуживание потребителей в ресторане.
10. Основные методы подачи блюд в ресторане.
11. Современные виды услуг и формы обслуживания.
12. Особенности составления карты вин; последовательность.
13. Правила составления меню блюд; последовательность.
14. Что означает слово «меню»?
15. Какие виды меню вы знаете?
16. Назовите основные группы блюд, входящих в меню.
17. Назовите последовательность записи блюд в меню.
18. Какие обязательные графы содержат меню ресторана?
19. Характеристика работы сомелье .
20. Правила приема предварительных заходов от посетителей на проведение банкетов.
21. Обслуживание банкетов-приемов; характеристика.
22. Обслуживание банкетов-приемов с полным обслуживанием официантами.
23. Обслуживание банкетов-приемов с не полным обслуживанием официантами.
24. Обслуживание тематических банкетов.
25. Организация питания бизнес-ланча; воскресного бранча «барбекю»;экспресс обедов; по типу шведского стола.
26. Обслуживание банкетов приемов комбинированных.
27. Услуги по организации питания участников конференций

28. Перечислять элементы обслуживания в зале.
29. Основные правила встречи и размещения гостей.
30. Как принимается заказ?
31. Как оформляется заказ?
32. Правила расчета с потребителями

## Тема 6. Организация питания туристов на транспорте

### Содержание темы

Особенности организации питания туристов при групповых и индивидуальных поездках. Организация питания на железнодорожном транспорте. Организация питания пассажиров самолётов. Организация питания на водном транспорте. Организация питания на автотранспорте, автотуризм. Требование и санитарный контроль качества питания на транспорте.

### Практическая работа "Изучение специальных форм обслуживания»

**Цель: формирование компетенций ПК– 1, ПК–6.**

Таблица 23

Компетенции, формируемые в результате выполнения практической работы

Коды компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции
ПК– 1	Готовность в производственно-технологической деятельности к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям	<u>Знать:</u> основные понятия в области проектирования функциональных процессов предприятий питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать объемно-планировочные решения предприятия питания в гостинице в соответствии с нормативными документами; <u>владеть:</u> современными технологиями и методами проектирования функциональных процессов в предприятиях питания гостиницы.
ПК–6	Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	<u>Знать:</u> правила предоставления и показатели качества услуг питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать и предоставлять продукт и услугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей <u>владеть:</u> информационными и коммуникативными технологиями предоставления продукта и услуги питания в гостинице

**Информационный ресурс:** [5,7,14, 21].

**В ходе практического занятия студенты должны:** изучить специальные формы обслуживания в предприятиях питания.

### Задание №1..

Вопросы к теме: 1. Охарактеризовать особенности организации и обслуживания участников

слетов, съездов, форумов, олимпиад, фестивалей и др., в том числе проживающих в гостиницах.

2. Составить план организации поэтажных буфетов в гостинице.

3. Составить план организации службы обслуживания в номерах гостиниц

4. Охарактеризовать особенности организации прогрессивных форм обслуживания по типу «стол-экспресс», «зал-экспресс», репинского стола и др.

5. Охарактеризовать особенности организации обслуживания в железнодорожных ресторанах, вагонах-ресторанах, аэропортах, аэровокзалах, на борту самолетов, судов.

### Самостоятельная работа "Изучение специальных форм обслуживания"

#### Задание № 1.

1. Изучить особенности организации обслуживания участников конгрессов, конференций и переговоров на предприятиях общественного питания делового отеля

2. Рассмотреть:

- характеристики конгрессов, переговоров как мероприятий;
- виды услуг общественного питания участникам конгрессов и переговоров;
- виды сервиса, применяемые при обслуживании участников конгрессов и переговоров;
- роль оргкомитета в планировании обслуживания участников конгрессов и переговоров

#### Задание № 2.

1. Изучить особенности предоставления услуг общественного питания постояльцам в номерах.

2. Рассмотреть:

- виды услуг, предоставляемых в номерах постояльцам гостиничных предприятий;
- виды применяемого при обслуживании постояльцев в номерах сервиса;
- способы транспортировки блюд в номера;
- способы заказа обслуживания в номере

### Цель: формирование компетенций ПК–2, ПК–5.

Таблица 24

Компетенции, формируемые в результате выполнения практической работы

Коды компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции
ПК– 2	Умение пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовность к соблюдению требований нормативных документов	<u>Знать:</u> нормативные документы и требования нормативных документов к структурно–элементному построению торговли; <u>уметь:</u> пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, соблюдать требования нормативных документов; <u>владеть:</u> методами и инструментарием использования нормативных документов в своей профессиональной деятельности, соблюдение требований нормативных документов.
ПК–5	Способность осуществлять управление торгово–технологическими процессами на предприятии	<u>Знать:</u> организационное построение розничной торговли, особенности форматов и структурных элементов торговли; <u>уметь:</u> выбирать формы и форматы торговой деятельности; <u>владеть:</u> основными понятиями в области организационного построения торговли.

Информационный ресурс: [5,7,11].

## Практическое задание № 2

Составить меню полного рациона на один день для питания туристов на пешеходном маршруте. Подобрать необходимое количество посуды, приборов для еды.

### Вопросы и задания для проверки освоения компетенций

1. Особенности организации обслуживания участников съездов, совещаний?
2. Характеристика обслуживания по типу шведского стола?
3. В чем особенность организации обслуживания в гостиницах?
4. В чем особенность обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте?
5. Работа вагонов-ресторанов, купе-буфетов.
5. Назовите современные формы укоренного обслуживания потребителей?
6. Обслуживание при помощи специального подразделения Room-service.
7. Дополнительная услуга – мини-бар.
8. Организация работы узкоспециализированных предприятий - пельменных, сосисочных, вареничных и т. Д.
9. Организация обслуживания в аэропорту и на борту самолета.
10. Обслуживание пассажиров водного транспорта
11. Обслуживание автопассажиров
12. Обслуживание в местах массового отдыха

### Тесты для проверки освоения компетенций

*При ответе на каждый вопрос следует выбрать один или несколько правильных ответов*

1. Для обслуживания пассажиров на борту самолета используют:
  - свободные рационы;
  - скомплектованные рационы;
  - ограниченные рационы
2. Услуги питания в поездах дальнего следования предоставляются в вагоне ж/д поезда:
  - ресторане;
  - кафе;
  - купе-буфете.
3. Двухразовое горячее питание предлагается авиапассажирам при рейсах продолжительностью
  - до 4 часов;
  - более 4 часов;
  - более 6 часов.
4. В предприятии питания на борту водного судна могут использоваться утяжеленная посуда, прикрепленные к полу столы и \_\_\_\_\_ скатерти
  - приклеенные;
  - влажные;
  - утяжеленные.
5. От чего зависит режим работы предприятия ОП на автовокзале
  - типа предприятия ОП;
  - режима работы автовокзала;
  - формы собственности предприятия ОП.
6. Заранее оплаченное туристом 3-хразовое питание - это
  - полупансион
  - полный пансион
  - только завтрак
  - All inclusive

7. Заранее оплаченное «условие питания» туристов, предполагающее неограниченное питание - это

- полупансион
- полный пансион
- только завтрак
- All inclusive

8. Туристская путевка (формы ТУР-1) - это документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания - да;  
- нет.

9. Ваучер – это документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания  
- да;  
- нет

10. Что нужно для того, чтобы предприятие ОП предоставило питание группе туристов  
- договор турфирмы с этим предприятием ОП;  
- достаточно путёвки формы ТУР-1;  
- достаточно ваучера.

## **Тема 7. Культура ресторанного сервиса. Реклама на предприятиях общественного питания**

### **Содержание темы.**

Современные тенденции развития ресторанного бизнеса. Культура ресторанного сервиса: производственно-технологическая, эстетическая, этическая, организационная. Организация и эффективность рекламной деятельности предприятий питания. Внешняя и внутренняя реклама. Специальные продвижения услуг, виды рекламной торговли. Реклама в средствах информации, имидж-реклама, экспо-реклама, «ходячая» реклама, почтовая рассылка. Роль меню в рекламном продвижении ресторана.

### **Практическая работа "Изучение функций качественного сервиса"**

**Цель: формирование компетенций ПК– 6, ПК–11.**

Компетенции, формируемые в результате выполнения практической работы

*Таблица 25*

<b>Коды компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Структурные элементы компетенции</b>
ПК–6	Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	<u>Знать:</u> правила предоставления и показатели качества услуг питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать и предоставлять продукт и услугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей <u>владеть:</u> информационными и коммуникативными технологиями предоставления продукта и услуги питания в гостинице
ПК-11	Готовность использовать оптимальные технологические про-	<u>Знать:</u> современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем; <u>уметь:</u> проводить обоснование выбора техноло-

	цессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	гий гостиничной деятельности в работе с потребителем <u>владеть:</u> системой поиска, выбора и использования новых технологий в области развития индустрии гостеприимства.
--	---	---

**Информационный ресурс:** [5,7,14,15].

**В ходе практического занятия студенты должны:**

**Изучить:**

1. особенности сервисных технологий;
2. виды услуг в ресторанах, гостиницах;
3. основные формы и методы обслуживания;
4. особенности составления меню, прејскуранта, карты вин;
5. виды и правила сервировки стола с элементами аксессуарного сервиса;
6. очередность и правила подачи блюд, изделий, напитков;
7. лечебно-профилактические свойства продуктов питания;
8. виды приемов и банкетов;
9. особенности мировой и национальной кухонь;
10. услуги по организации досуга;
11. требования к обслуживающему персоналу
12. технологию продвижения ресторанных услуг на современном рынке.

**Выполнить:**

**Практическая работа 1.** Семинар - Ресторанные услуги на рынке. Подготовить доклады и презентации к семинару по темам:

1. Основные и дополнительные услуги.
2. Сервисные услуги их классификация.
3. Стимулирование продвижение ресторанных услуг.
4. Культура обслуживания потребителей с использованием сервисных технологий.
5. Ресторанный сервис при обслуживании банкетов, приемов.
6. Формы и методы при предоставлении сервисных услуг.

**Практическая работа №2.** Семинар №2. Прогрессивные сервисные технологии. Подготовить доклады и презентации к семинару по темам:

1. Сервисные направления при сервировке столов.
2. Сервисные технологии при подаче блюд и напитков.
3. Аксессуарный сервис в процессе обслуживания потребителей.
4. Способы предложения напитков и блюд по новым технологиям.
5. Прогрессивные сервисные технологии.
6. Транширование, фломбирование, фондю

**Практическая работа № 3**

На примере 2-3 предприятий питания г.Н.Новгорода (ресторан, кафе, столовая, бар) проанализировать и сравнить состояние рекламы по параметрам:

вывеска, символика предприятия, эмблема, логотип, оформление меню, размещение рекламы, буклеты, корпоративная одежда как культура и реклама, использование интернета и пр. Результаты свести в таблицу. Придумать и нарисовать свой логотип.

**Самостоятельная работа "Сервисные тенденции в развитии культуры обслуживания"**

**Цель:** формирование компетенций ПК–6, ПК–11.

## Компетенции, формируемые в результате выполнения практической работы

Коды компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции
ПК-6	Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	<u>Знать:</u> правила предоставления и показатели качества услуг питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать и предоставлять продукт и услугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей <u>владеть:</u> информационными и коммуникативными технологиями предоставления продукта и услуги питания в гостинице
ПК-11	Готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	<u>Знать:</u> современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем; <u>уметь:</u> проводить обоснование выбора технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем <u>владеть:</u> системой поиска, выбора и использования новых технологий в области развития индустрии гостеприимства.

**Информационный ресурс:** [5,7,11,15].

**Задание** Выберите географический сегмент (район, микрорайон, улицу и т.д.), на примере которого будете изучать предприятия питания. Опишите его местонахождение (границы, состав улиц, площадь территории). Представьте карту данного географического сегмента (пользуясь Интернет-ресурсом) с дислокацией торговых предприятий.

**Вопросы и задания для проверки освоения компетенций**

1. Классификация ресторанов и их типов специализации.
2. Ресторанный сервис, его перспективы.
3. Маркетинговая политика ресторанного сервиса.
4. Сервисные услуги, их классификация, характеристика.
5. Сервисные тенденции в развитии культуры обслуживания потребителей.
6. Аксессуары для банкетных и тематических столов.
7. Техника и способы подачи блюд и напитков.
8. Реклама в ресторанном сервисе.
9. Прогрессивные сервисные технологии в ресторанном бизнесе.

**Тесты для проверки освоения компетенций**

*При ответе на каждый вопрос следует выбрать один или несколько правильных ответов.*

1. Какие понятия объединяются в систему фирменного блока?  
- товарный диск, логотип

- товарный диск, логотип почтового адреса, фирменные цветы
  - фирменные цветы, логотип, почтовый адрес.
2. Какие помещения в ресторане относят к помещениям для потребителей?
- зал, вестибюль, аванзал, сервизная;
  - аванзал, бар, зал, сервизная;
  - зал, сервизная, буфет, вестибюль;
  - зал, вестибюль, аванзал, бар.
3. Сервизная должна располагаться?
- рядом со складом;
  - рядом с моечной столовой посуды;
  - рядом с охлаждаемой камерой;
  - рядом с гардеробом.
4. Рюмка рейнвейная используется для подачи:
- красных вин;
  - шампанского;
  - водки;
  - белых вин.
5. Для каких напитков используют бокалы?
- шампанского;
  - водки;
  - коньяка;
  - вина.
6. Аудиообраз как элемент фирменного стиля, это...
- определенный персонаж или образ, выступающий от имени предприятия при проведении рекламных и других мероприятий; - пред-
  - короткая фраза, девиз предприятия;
  - музыкальная фраза, композиция, несколько нот для голоса или музыкальных инструментов;
  - товарный знак, название, адрес, банковские реквизиты.
7. Одной из характеристик инновационного типа корпоративной культуры является
- жесткая иерархия на предприятии;
  - широкое обсуждение проблем в коллективе;
  - достижение высоких результатов;
  - дружественное место работы, где у людей много общего
8. О каком типе корпоративной культуры идет речь: предполагает широкое обсуждение проблем в коллективе. Решения принимаются с учетом мнения специалистов, работников. Приветствуется инициатива и творчество. Поощряется коллективная работа.
- автократический;
  - демократический;
  - бюрократический;
  - инновационный;
  - технократический.
  - гуманистический
9. Фирменный стиль имиджа предприятия обеспечивает единство всем работникам ресторано-гостиничного комплекса с помощью различных изобразительных приемов. Перечислите три его составляющих.

### **Текущий контроль**

1. Ресторанный сервис. Структура и классификация услуг ресторана.
2. Методы, формы, особенности организации обслуживания и предоставления услуг в ресто-

ранах.

3. Требования к составлению и оформлению меню, прейскурантов, карт вин.
4. Виды меню и их последовательность расположения.
5. Основные элементы ресторанного сервиса.
6. Порядок обслуживания банкетов и приемов с элементами аксессуарного сервиса.
7. Структура рекламного процесса в ресторанном сервисе.
8. Особенности организации обслуживания и питания иностранных туристов.
9. Порядок приема заказов и составление меню, карт вин для банкетов.
10. Правила подачи блюд и закусок, напитков, сладких блюд (подбор столовой посуды и приборов, подготовка стола для подачи).
11. Культура поведения персонала в ресторане. Этика делового общения в сфере ресторанного сервиса.
12. Управленческая структура и функции пищевого комплекса в ресторанном сервисе.
13. Особенности ресторанного сервиса в России и за рубежом.
14. Порядок расчета с посетителями. Новые информационные технологии в ресторанном сервисе.
15. Новые формы и методы обслуживания в ресторанном сервисе.
16. Производственная деятельность ресторана.
17. Основные типы ресторанов. Их характеристика. Оценка качества услуг ресторана.
18. Стилль ресторана. Маркетинг меню и тип ресторана. Содержание меню, описание блюд. Практические рекомендации по оформлению карты вин.
19. Планирование и оформление ресторана. Оснащение. Гигиенические службы. Дополнительный сервис.
20. Цены с учетом параметров ресторана. Традиционные, банкетные, фирменные блюда. Последовательность, правила подачи блюд.
21. Банкеты и приемы на предприятиях питания. Определение, классификация, назначение. Особенности меню в обслуживании ресторанов быстрого питания. Предметы сервировки.
22. Застольная атмосфера. Показатели обслуживания. История ресторана. Организация обслуживания иностранных туристов. Формы обслуживания.
23. Технологии продвижения ресторанной продукции на рынке услуг.
24. Приемы мерчендайзинга.
25. Прогрессивные сервисные технологии, используемые в ресторанах.
26. Политика и основные положения производственной деятельности ресторана, как предприятия сервиса

## **Тема 8. Русская кухня: её индивидуальность и универсальность**

### **Содержание модуля**

История формирования русской кухни: географические, исторические, религиозные факторы. Популярные блюда русской кухни. Заправочные супы, выпечные изделия, холодные напитки. Особенности подачи традиционных русских блюд.

### **Практическая работа "«Визитная карточка предприятия – русская кухня»"**

**Цель: формирование компетенций ПК– 6, ПК–11.**

*Таблица 26*

Компетенции, формируемые в результате выполнения практической работы

<b>Коды компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Структурные элементы компетенции</b>
ПК–6	Готовность анализировать результаты деятельности функ-	<u>Знать:</u> правила предоставления и показатели качества услуг питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать и предоставлять продукт и ус-

	циональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	лугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей <u>владеть:</u> информационными и коммуникативными технологиями предоставления продукта и услуги питания в гостинице
ПК-11	Готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	<u>Знать:</u> современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем; <u>уметь:</u> проводить обоснование выбора технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем <u>владеть:</u> системой поиска, выбора и использования новых технологий в области развития индустрии гостеприимства.

**Информационный ресурс:** [5,7,13,15].

**В ходе практического занятия студенты должны выполнить изучить следующие вопросы:**

1. Характерные черты русской кухни. Этапы развития
2. Особенности русской кухни. Традиционные русские блюда, старинные русские рецепты
3. Классификация и краткая характеристика блюд русской кухни

**Практическое задание** Изучение темы проводится в форме дискуссии, деловой игры и метода кейс-стади.

Вопросы для дискуссии:

1. Особенности русской кухни. Традиционные русские блюда, старинные русские рецепты
2. Квасной пир и русская сдоба (куличи, пасхи, лепешки, блины и т. д.).
3. Обычаи и традиции русского народа. Посты и их значение в жизни православных людей. Великий пост. Петровский пост. Успенский пост. Рождественский пост.
4. Гостеприимство и радушие – национальная черта русского народа. Русское хлебосольство. Мясо на русском столе. Блюда из потрохов. Хлеб, обряды.
5. Характерные черты русской кухни. Этапы развития.
6. Традиционная и православная русская кухня. Взвары. Супы. Изделия из каш Режим питания, посты и мясоеды.
7. Щи да каша - пища наша. Состав продуктов и технологические особенности приготовления старинных блюд. Супы (тюри, окрошки, ботвиньи), похлебки, щи, рассольники и солянки, уха и калья. Блюда из мяса (студни, няня, поросенок жаренный, жаркое, дичь). Рыбные блюда (тельное, рыба запеченная по-московски, судак в тесте, караси в сметане). Каши в народной кулинарии. Овощи на русском столе (лук, чеснок, репа, капуста).«Порядок подачи блюд».
8. Изделия из теста. Калачи, бублики, кренделя, баранки, пряники. Блины, пироги, кулебяки, расстегаи. Курник. Блины.
- 9 Напитки. Квас, чай, медовуха.

**Самостоятельная работа для закрепления компетенций.**

**Задание:** Представьте себе, что вы открываете предприятие питания по типу Трактира. Вам нужна традиционная кухня. Чтобы составить меню, нужны традиционные старинные рецепты блюд, которые копились долгие в ваших семьях. Отыскать семейные рецепты фирменных блюд по старинным рецептам. Постараться составить технологические карты. Составить меню для Трактира

**Деловая игра:** Праздник у самовара. Особенности русского чаепития. Подготовка и проведение посиделок с использованием русских, старинных блюд, чаепития. Забавы и игры на посиделках

## **Тема 9. Иностраный туризм. Национальные кухни и особенности питания иностранных туристов**

### **Содержание модуля**

Система туризма. Классификация видов туризма. Основные факторы, влияющие на уровень развития иностранного туризма в РФ. Национальные кухни народов мира. Гастрономические особенности питания разных народов. Требования к обслуживанию иностранных туристов.

### **Практическая работа "Изучение терминологического аппарата розничной торговли"**

**Цель: формирование компетенций ПК–6, ПК–11.**

*Таблица 27*

Компетенции, формируемые в результате выполнения практической работы

<b>Коды компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Структурные элементы компетенции</b>
ПК–6	Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	<u>Знать:</u> правила предоставления и показатели качества услуг питания в гостинице; <u>уметь:</u> разрабатывать и предоставлять продукт и услугу питания, удовлетворяющий требованиям потребителей <u>владеть:</u> информационными и коммуникативными технологиями предоставления продукта и услуги питания в гостинице
ПК-11	Готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	<u>Знать:</u> современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем; <u>уметь:</u> проводить обоснование выбора технологий гостиничной деятельности в работе с потребителем <u>владеть:</u> системой поиска, выбора и использования новых технологий в области развития индустрии гостеприимства.

**Информационный ресурс:** [5,6,7,13,15].

**В ходе практического занятия студенты должны выполнить:**

**Практическая работа 1.** проводится в форме комбинированного обучения, мини-докладов, презентаций и круглого стола (семинар)

Тема : Организация обслуживания иностранных туристов. Традиции и кухни народов мира: европейская кухня, японская, китайская, корейская и пр. (по выбору преподавателя)

Вопросы к теме:

1. Охарактеризовать особенности обслуживания туристов из различных стран.
2. Особенности традиций и кухонь народов мира

**Практическое задание**

1. Предложить варианты завтраков для питания туристов из разных стран, которые включаются в путевку/ваучер. Составить меню завтраков: - континентального, европейского, обычного.
2. Представить схемы сервировки стола к завтраку по предложенным видам завтраков.

**Самостоятельная работа «Особенности национальной кухни»**

1. Дать характеристику особенностей национальной кухни, режима питания и этикетных норм населения страны по заданию (см. список).

Список стран: Япония, Эстония, Литва, Норвегия, Швеция, Индия, ОАЭ, Швейцария, Мексика, Израиль, Чехия, Египет, Франция, Финляндия, Греция, Турция, Германия, США, Бразилия, Словакия, Китай, Болгария, Белоруссия, Румыния, Италия, Латвия, Кипр, Великобритания, Австралия, Канада, Тайланд, Куба, Польша, Испания

2. Разработать меню для туристов из этой страны с учетом уже отмеченных особенностей питания и режима питания, принятого в этой стране. Учесть требования к оформлению меню (см. пример). Ассортиментный минимум блюд и напитков в меню принять для ресторана 1 класса

**Примерное меню для ресторана первого класса**

Наименование блюд, напитков	Масса порции, г.
Холодные блюда и закуски	
Закуска рыбная	
Севрюга горячего копчения, осетровый балык, малосольная семга и копченая белорыбица	150 гр.
Деликатесный салат	200 гр.
Салат с крабами, яблоками, свежими и маринованными овощами, майонезом	150 гр.
и т.д.	

**Тесты для проверки освоения компетенций**

*При ответе на каждый вопрос следует выбрать один или несколько правильных ответов.*

1. К видам иностранного туризма относятся?
  - обычный;
  - необычный туризм;

- спортивный туризм;
- мотельный туризм.

2.Классы туристических документов:

- «люкс»;
- «внешний»;
- «второй»;
- «экстра».

3.Какие виды мяса не употребляют туристы из стран Востока?

- говядину;
- баранину;
- птицу;
- свинину.

4.Какое национальное блюдо рекомендуется готовить для туристов из Италии?

- макароны;
- паста;
- каши.

5.Фуа-гра:

- паштет из печени;
- паштет из мяса;
- паштет из сыра.

6.Определите национальный стиль ресторана – изобилие драконов, вееров, привалирует красный цвет в интерьере

- Итальянский;
- Белорусский;
- Французский;
- Японский;
- Русский

7. Французский метод подачи блюд предполагает подачу блюд следующим образом:

- в индивидуальной посуде каждому гостю;
- в обнос, т.е. перекаладывание официантом (или самим гостем) в индивидуальную тарелку гостя порции банкетного блюда;
- выставление на стол приготовленных в целом виде блюд с приборами для перекаладывания;
- с применением приставного столика, на котором официант подготавливает блюда к подаче на виду у посетителей.

8. Русский метод подачи блюд предполагает подачу блюд следующим образом:

- с применением приставного столика, на котором официант подготавливает блюда к подаче на виду у посетителей;
- размещение на столе блюд и изделий в многопорционной посуде с приборами для перекаладывания;
- в обнос на многопорционном блюде;
- в индивидуальной посуде каждому гостю.

9. Английский метод подачи блюд предполагает следующее:

- размещение на столе блюд и изделий в многопорционной посуде с приборами для перекаладывания;
- с применением приставного столика, на котором официант подготавливает блюда к подаче на виду у посетителей;
- в обнос в многопорционном блюде;
- в индивидуальной посуде каждому гостю.

10. При подаче блюда в индивидуальной посуде официант подходит к гостю \_\_\_\_\_ от него

- слева;

- справа;
  - с любой стороны.
11. При подаче блюда в многопорционной посуде официант подходит к гостю \_\_\_\_\_ от него
- слева;
  - справа;
  - с любой стороны.
12. С какой стороны принято наливать напитки гостям за столом
- слева;
  - справа;
  - не имеет значения.
13. Какой кухни принадлежит особенность жарки блюд во фритюре?
- американской;
  - болгарской
  - арабской;
  - итальянской.
14. Какая кухня характеризуется большой популярностью овечьих сыров и кислого жирного молока?
- венгерской;
  - испанской;
  - арабской;
  - итальянской.
15. Кухня, какой страны близка к кавказской?
- Индии;
  - Кубы;
  - Швеции;
  - Болгарии.
16. Особенностью, какой кухни является приготовление блюд на свином жире и мучная пассировка?
- американской;
  - кубинской;
  - венгерской;
  - монгольской.
17. Жители, какой страны, используют в приготовлении блюд множество приправ и не пьют минеральную воду?
- США;
  - Чехии;
  - Англии;
  - Индии.
18. В какой стране жители широко употребляют рыбу, морепродукты, рис и овощи, а также не любят ржаной хлеб?
- Кубе;
  - Англии;
  - Монголии;
  - Испании.
19. В какой стране предпочитают баранину, большинство блюд варят большими кусками и предпочитают чай?
- Венгрии;
  - Монголии;
  - Португалии;
  - Иране.
20. Какой кухни принадлежит особенность употребления большого количества

закусок и колбас, а также подача гарниров отдельно от основных блюд?

- американской;
- болгарской;
- немецкой;
- румынской.

### Текущий контроль

1. Какие виды иностранного туризма существуют?
2. Перечислить классы туристических документов?
3. Особенности организации питания туристов из разных стран?
4. Какие факторы учитывают при составлении меню иностранных туристов?
5. Назовите основные группы блюд, входящие в «континентальный завтрак»

### Глоссарий

**АВАНЗАЛ** – помещение для встречи и ожидания гостей

**АКТ** – официальный документ.

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО** – предприятие, основанное в результате объединения имущества, капитала собственников путем продажи ценных бумаг акций.

**АНГЛИЙСКИЙ ЗАВТРАК.** Завтрак, обычно включающий в себя фруктовый сок, яичницу с ветчиной, тосты, масло, джем и кофе или чай.

**АНТРЕ** [от фр. entre - вход]. Прием пищи на парадных обедах за час-полтора перед обедом в другом помещении, чаще всего в приемной, в комнате перед гостиной или перед обеденным залом. В русском быту XIX в. название "антре" носили закуски с подноса. В богатых домах в большие праздники для мелких чиновников в приемную выставляли поднос с бутербродами, рюмками и солеными огурчиками. Отсюда позднее, в конце XIX в., антре, или подносная закуска, переехал на стол, хотя в начале XIX в. все еще считалось, что держать спиртные напитки на столе во время обеда неприлично.

**АНТРЕМЕ** [от фр. entre - между, metes- кушанье, блюдо]. Блюда, подаваемые между главными, основными или перед десертом.

**АУТСОРСИНГ** – передача функций, которые не являются основными в деятельности компании, специалистом сторонней фирмы (обслуживание оборудования, информационное систем, уборка помещения, охрана объектов и т.д.)

**БАНКЕТ** – торжественное мероприятие личного или общественного характера, сопровождающего потребление блюд и закусок

**БАР (ГОСТ Р 50762-95)** – предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские изделия и покупные товары

**БАР** [англ. bar]. Ресторан с буфетом, где можно выпивать и закусывать, не отходя от стойки. Маленький ресторан.

**БАРИСТА** Специалист по приготовлению кофе

**БЕЗОПАСНОСТЬ ПИЩИ (ГОСТ Р 50763-95)** – отсутствие не допустимого риска связанного с возможностью нанесения ущерба

**БЕЗОПАСНОСТЬ УСЛУГИ ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ** – комплекс свойств услуги при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя не подвергая его жизнь, здоровье и

имущество

риску

**БОУЛЬ.** Чаша в форме полушария, на низкой ножке, иногда и без ножки. Боулем называется также алкогольный напиток. Приготавливается из столового вина, свежих ягод и плодов. Ягоды засыпают сахарным песком и выдерживают некоторое время до выделения сока. Затем заливают вином и выдерживают несколько часов.

**БРАНЧ [brunch].** 1. Название происходит от соединения слов "breakfast" (завтрак) и "lunch" (ланч, ранний обед). На "ресторанном" языке бранч — воскресный вариант бизнес-ланча, принятого в будние дни. Во многом бранч напоминает обычный шведский стол: фиксированная оплата, свободный выбор блюд. Однако он имеет и целый ряд существенных отличий: большее разнообразие предлагаемых блюд и наличие на столе спиртного. Помимо этого, бранч включает в себя и развлекательную программу не только для взрослых, но и для детей. 2. Семейный воскресный обед в ресторане

**БИЗНЕС** – любой вид деятельности приносящий доход

**БИЗНЕС-ЛАНЧ** – деловой обед по заранее скомпонованному меню с 12.00 – 16.00.

**БУФЕТ [фр. buffet].** 1. Стол или стойка для продажи закусок и напитков в ресторане или при учреждениях. 2. Небольшой ресторан, закусочная.

**ВСЕ ВКЛЮЧЕНО [all inclusive].** Система обслуживания в отелях, при которой питание, напитки (чаще всего местного производства) и отдельные виды услуг не требуют дополнительной оплаты. Разновидностью данной системы обслуживания является система *max inclusive*, когда перечень дополнительных услуг может быть существенно расширен и включать бесплатное пользование сауной, парикмахерской, занятия различными видами спорта и т.д.

**ГРИЛЬ** Способ приготовления пищи с помощью инфракрасного (теплого) излучения. Основное его предназначение - быстрое приготовление нежных и сочных блюд из птицы, мяса, рыбы с хрустящей поджаренной корочкой. В зависимости от источника энергии грили подразделяются на электрические и газовые. По расположению продукта относительно источника тепла - на предполагающие непосредственный контакт продукта с источником нагрева, контактные грили, и на не предполагающие непосредственного контакта, инфракрасные грили.

**ГРИЛЬ С ВУЛКАНИЧЕСКОЙ ЛАВОЙ** предназначен для приготовления мясных и рыбных полуфабрикатов на решетке без добавления жира (барбекю), вулканическая лава равномерно распределяет тепло и поглощает жир, выделяющийся при приготовлении продукта.

**ГРИЛЬ САЛАМАНДЕР** Предназначен для приготовления шашлыка, люля-кебаба, для запекания жульена, запекания и доведения до готовности блюд из мяса, рыбы, птицы.

**ДЕКАНТАЦИЯ [фр. decantation].** Переливание вина из бутылки в специальный сосуд (декантер) или графин. Производится прежде всего для отделения осадка и примесей, а также для насыщения вина кислородом, чтобы "разбудить" его вкус и аромат. Декантации подвергаются зрелые красные вина.

**ДИАГНОСТИКА МЕНЮ** – маркетинговый инструмент оценки экономической целесообразности включения блюд определенного ассортимента в меню ресторана

**ЖАРОЧНАЯ ПОВЕРХНОСТЬ [электрический гриль].** Предназначен для приготовления жареных блюд из мяса, рыбы, овощей, сосисок, гамбургеров. Электрические грили могут иметь гладкую, рифлёную и комбинированную (гладкая + рифленая) поверхности, одну и две зоны нагрева, регулируемые независимо друг от друга.

**ЗАКУСОЧНАЯ** – предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей

**ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА**– сфера предпринимательства состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям

**КАФЕ** – предприятия по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением

ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции

**КАЧЕСТВО КУЛИНАРНОЙ ПРОДУКЦИИ** – совокупность свойств кулинарной продукции, обуславливающих её пригодность в дальнейшей обработке и / или употребления в пищу, безопасность для здоровья потребителей, стабильность состава потребительских свойств

**КАЧЕСТВО УСЛУГИ ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ** – совокупность характеристик услуги, определяющих её способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя

**КЛАСС ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ** – совокупность отличительных признаков предприятия определенного типа, характеризующих качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания

**КЕЙТЕРИНГ** [англ. catering]- форма организации питания, при которой обслуживание клиента происходит не в зале ресторана, а с выездом на пикники, презентации, свадьбы, юбилеи, офисы и т. п.: ресторан присылает на место заказа блюда и вина, а также свой персонал.

**КОНТАКТНЫЙ ГРИЛЬ** Применяется для непосредственной обжарки одновременно с двух сторон стейков из мяса и рыбы, овощей, подогрева хот-догов, сэндвичей со сложной начинкой и других продуктов. Контактные грили могут быть с гладкой, рифлёной и комбинированной (1/2 гладкая + 1/2 рифленая) поверхностями.

**КОНТИНЕНТАЛЬНЫЙ ЗАВТРАК** Легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.

**КОФЕ-БРЕЙК**– организуют в ресторанах для быстрого обслуживания участников совещаний, конференций

**КОФЕМАШИНА** Основной вид оборудования, предназначенный для приготовления кофе. Кофемашины делятся по виду приготавливаемого кофе на традиционные и суперавтоматические эспрессо-кофемашины, по степени автоматизации процесса приготовления – на суперавтоматические, автоматические и машины гейзерного типа для фильтрованного кофе «американо», а также по производительности и дополнительным возможностям.

**КУЛИНАРНАЯ ПРОДУКЦИЯ** – совокупность блюд, кулинарных изделий и кулинарных п/ф

**LINNER (линер)** – организуется для проживающих в гостинице, предусматривает наличие шведского стола. В воскресенье тематический стол с 14 до 19.

**ЛИНИЯ РАЗДАЧИ** Предназначена для кратковременного хранения и раздачи первых и вторых блюд, горячих и холодных закусок и напитков, кондитерских изделий, а также обеспечения клиентов столовыми приборами.

**МАРМИТ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЙ** Предназначен для сохранения в горячем состоянии первых и вторых блюд, гарниров, соусов. Модели мармитов подразделяются на напольные, настольные, с «сухим» или водяным подогревом.

**МЕНЮ** – документ предназначенный для информирования посетителей об ассортименте кулинарной продукции и кондитерской продукции

**МЕРГАНДАЙЗИНГ** – деятельность стимулированию сбыта продукции и услуг общественного питания.

**НЕЗАВИСИМЫЙ РЕСТОРАН** – предприятие общественного питания с организационно-хозяйственной обособленностью, наделенное правами юридического лица, самостоятельно определяющие тактику и стратегию поведения на ресторанном рынке

**НЕЙТРАЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ** Вспомогательное оборудование, которое предназначено для использования на предприятиях общественного питания и на пищевых производствах. Ассортимент оборудования включает в себя: столы производственные, ванны моечные, полки настенные, стеллажи, вытяжные зонты, подтоварники, держатели для разделочных досок, тележки. Все оборудование изготавливается из пищевой нержавеющей стали.

**ОХЛАЖДАЕМАЯ НАСТОЛЬНАЯ ВИТРИНА** Предназначена для хранения и демонстрации пирожных, сэндвичей, салатов и любых других закусок, требующих охлаждения.

**ПАРОКОНВЕКТОМАТ** Многофункциональная печь. Приготовление продуктов происхо-

дит с использованием пара и циркулирующего горячего воздуха отдельно и в комбинации, что позволяет в одной рабочей камере применять такие способы приготовления продуктов, как жарка, запекание, тушение, выпечка, припускание, варка на пару, а также сложные программируемые циклы.

**ПОЛНЫЙ ПАНСИОН** Вид питания в гостиницах, при котором в стоимость проживания включается трех- или четырехразовое питание.

**ПОЛУПАНСИОН** Вид питания в гостиницах, при котором завтрак и ужин или завтрак и обед включены в стоимость проживания.

**ПРЕДПРИЯТИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ** – предприятие, предназначенное для производства кулинарной продукции, мучных, кондитерских и булочных изделий, их реализации и (или) организации потребления

**ПРИЕМ** – это торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо лица.

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРОГРАММА** – (меню) ресторано-специализированный перечень блюд, изделий и напитков которые предлагаются посетителям предприятия, зависящий от его класса и особенностей типа

**ПРОЦЕСС ОБСЛУЖИВАНИЯ** – совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуги при реализации кулинарной продукции и организации досуга

**РЕСТОРАН** – исторически определенная организационная форма функционирования ресторанного бизнеса, предприятие общественного питания, обладающие технико-организационным единством и экономической обособленностью

**РЕСТОРАН** – предприятия общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные вино-водочные, табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха

**РЕСТОРАННЫЙ БИЗНЕС** – сфера предпринимательской деятельности, связанная с организацией и управлением рестораном или иным предприятие общественного питания, направленная на удовлетворение имеющихся потребностей людей во вкусной, разнообразной и здоровой пище, а также получения прибыли

**РЕСТОРАННЫЙ РЫНОК** – экономическая среда формирования ресторанного бизнеса, определяющая его товарно-денежные отношения, ориентированные на обслуживание клиентуры и извлечения прибыли

**РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС** – комплекс качественных характеристик ресторанных услуг, включающий услуги питания, потребления и обслуживания потребителей

**РЕСТОРАТОР** – предприниматель ресторанного рынка, собственник или управляющий рестораном или сетью ресторанов

**РУМ-СЕРВИС [room service]** - обслуживание в номерах. Услуги, заказанные в номер, обходятся на 10-15 процентов дороже. В некоторых отелях рум-сервис прекращает работу в два часа ночи, но самые высокочеловеческие гостиницы предлагают его круглосуточно.

**СБОРНИК РЕЦЕПТУР БЛЮД** – основной нормативно-технологический документ предприятий питания. Свод рецептур и регламентаций по обработки различного вида сырья, выпусков п/ф и оценки качества готовой кулинарной продукции

**СЕРВИС-БАР (буфет)** – размещается в зале ресторана и имеет непосредственную связь с подсобными помещениями, через него реализуют вино-водочные изделия, пиво, фрукты, кондитерские изделия.

**СЕТЕВОЙ РЕСТОРАН** – предприятие общественного питания принадлежащие крупным торгово-финансовым или торгово-промышленным группам, находящиеся в управлении единого центра, имеющее централизованное снабжение сырья и п/ф и стандартизированное меню

**СОМЕЛЬЕ (франц. sommelier)** – человек ответственный за подачу напитков в ресторане, дающий сметы по выбору вин и напитков.

**СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЙ РЕСТОРАН** – предприятие общественного питания с определенной тематической направленностью своей деятельности в области ассортимента и технологии блюд, интерьера, услуг, форм и методов обслуживания

**Сроки годности**<sup>1</sup> — период времени, устанавливаемый на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и подобные товары (результаты работы), которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде, либо которые в процессе хранения или использования теряют свои потребительские свойства, в результате чего становятся непригодными для использования по назначению.

**СТОЛОВАЯ** – общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятия общественного питания, производящий и реализующая блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню.

**ТЕПЛОВАЯ НАСТОЛЬНАЯ ВИТРИНА** Предназначена для поддержания готовых продуктов в горячем состоянии и демонстрации их гостям.

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА** – основой рабочей НТД производственных цехов ресторана, регламентирующей рецептуру и технологию производства кулинарного изделия

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС**– ряд последовательных технологических операций по обработке сырья, п/ф и выпуску готовой кулинарной продукции на предприятиях общественного питания

**ТИП ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ** – вид предприятия питания с характерными особенностями обслуживания, ассортимента реализуемой продукции и номенклатуры предоставляемых потребителями услуг

**ТРАНШИРОВАНИЕ**– это прием обслуживания официантами по порционированию горячих блюд в присутствии посетителей

**УСЛУГА ПИТАНИЯ БАРА** – услуга по изготовлению и реализации широкого ассортимента напитков, закусок, кондитерских изделий, покупных товаров, по созданию условий для их потребления у барной стойки или зале

**УСЛУГА ПИТАНИЯ ЗАКУСОЧНОЙ** – услуга по изготовлению узкого ассортимента кулинарной продукции, в том числе из определенного вида сырья, а также создания условий для ее реализации и потребления

**УСЛУГА ПИТАНИЯ КАФЕ**– услуга по приготовлению и реализации кулинарной продукции и покупных товаров в ограниченном ассортименте по сравнению с предприятиями других типов и в основном не сложного приготовления, а так же по созданию условий для их потребления на предприятии

**УСЛУГА ПИТАНИЯ РЕСТОРАНА** – услуга по приготовлению, реализации и организации потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления, покупных товаров и вино-водочных изделий, оказываемую квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного комфорта и уровня материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга

**УСЛУГА ПИТАНИЯ СТОЛОВОЙ** – услуга по изготовлению кулинарной продукции разнообразной по дням или специальных рационов питания для различных групп обслуживаемого контингента, а также по созданию условий для реализации и организации их потребления на предприятии

**УСЛУГА ПИТАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ** – результат деятельности предприятия и предпринимателя по удовлетворению потребностей потребителей в питании и проведении досуга

**НАРРУ НОУР** (счастливый час) – вид обслуживания организуемый в ресторане по пятницам с 17 до 19 ч меню ресторана со скидкой 50%.

**ШВЕДСКИЙ СТОЛ** -вид самообслуживания, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату имеют возможность неограниченного числа подходов и получают любое количество еды.

**ШКАФ МОРОЗИЛЬНЫЙ** Предназначен для хранения замороженных продуктов.

**ШКАФ ХОЛОДИЛЬНЫЙ** Предназначен для кратковременного хранения, демонстрации и продажи охлажденных напитков.

**ФАСТ-ФУД** – быстрое обслуживание потребителей несложным ассортиментом продукции при невысоких ценах

**ФРАНЧАЙЗИНГ** – система отношений в ресторанном бизнесе, при котором одна компания передает другой право пользоваться своей торговой маркой и технологиями на определенных условиях

**ЭКОЛОГИЧНОСТЬ УСЛУГИ** – комплекс свойств продукции, услуг, при которых оказывает воздействие на окружающую среду не подвергая её риску

## Список литературы

### Законодательные акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч.1 и 2.- М.: ИНФРА-М: 2009. – 512 с.

### Федеральные законы РФ

2. О защите прав потребителей: федер. закон Рос. Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 7 февр. 1992г. // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации. – 1992. – № 15, ст. 766; Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – № 3. СПС Гарант.

### Постановления Правительства Российской Федерации

3. Правила продажи отдельных видов товаров от 19 января 1998 г. № 55 (в посл.ред. Постановлений Правительства РФ)
4. Правила оказания услуг общественного питания. Утв. Постановлением
5. Правительства РФ от 15.08.97 №1036.

### Стандарты

6. ГОСТ Р 50646-94 "Услуги населению. Термины и определения" – М.: Госстандарт России, 1995.-13 с.
7. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».
8. ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия
9. ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования».
10. ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества. – М.: Госстандарт России, 2003.- 15с.
11. Примерные нормы оснащения общедоступных предприятий общественного питания. М.: Всероссийский институт питания,1995.
12. СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья
13. ности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья

## Книги

- 12.Алексеева Н.П. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen:учебное пособие. Москва ФЛИНТА 2011
- 13.Аграновский Е.Д., Дмитриев В.В. Основы проектирования и интерьер предприятий общественного питания. М.: Экономика, 1982.
- 14.Барановский В.А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. М.: Феникс, 2004.
- 15.Белашапка М.И. Технология ресторанного обслуживания: Учебное пособие для образовательных учреждений начального профессионального образования. - 3-е изд., стер. - М. : АКАДЕМИЯ, 2006. - 224 с.
- 10.Иванникова Е.И. Барное дело: Учебник для вузов. - М. : Академия; Мастерство, 2002. - 352 с.
- 11.Кучер Л.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для средних специальных заведений. - М. Деловая литература, 2002. - 544 с.
- 12.Панова Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания в экзаменационных вопросах и ответах : учеб. пособие. - 3-е изд. - М. : Дашков и К, 2007. - 304 с
- 13.Усов В.В. Организация производства и обслуживания в предприятиях общественного питания: учебное пособие для образовательных учреждений начального профессионального образования. - 5-е изд., стер. - М.: АКАДЕМИЯ, 2007. - 416 с.

## Дополнительная литература

- 20.Антонов А.П., Фонарева Г.С. и др. Справочник руководителя предприятия общественного питания. М.: Изд-во «Легкая промышленность и бытовое обслуживание», 2000
- 21.Ахмед Исмаил. Организация банкетов, фуршетов, презентаций. - Ростов н/Д. : Феникс, 2003. - 448 с.
- 22.Безупречный сервис. М.: Ресторанные ведомости, 2005.
- 23.Денисова Н. Ресторанный интерьер. Идеи и дизайн. М.: Ресторанные ведомости, 2001.
- 24.Как правильно накрыть стол. Перевод с немецкого Григорьевой Т. М.: АСТ-Пресс, 1996.
- 25.Кристофер Эртон-Томас. Ресторанный бизнес. М.: Россконсульт, 1999.
- 26.Общественное питание. Сборник документов. М.: Омега Л., 2006
- 27.Оробейко Е.С., Шредер Н.Г. Организация обслуживания: рестораны и бары. М.: Феникс, 2004.
- 29.Сервис по-королевски: Уроки ресторанного дела от Чарли Троттера/ Эдмунд Лолер ; Пер.с англ. – М.:Альпина БизнесБукс, 2006.
- 30.Хорст Х. Искусство сервировки. Салфетки. М.: Ниола Пресс, 1997.

Журналы:	Сайты
1. «Питание и общество»,	1. <a href="http://www.menu.ru">www.menu.ru</a>
2. «Ресторатор»,	2. <a href="http://www.nta-rus.com">www.nta-rus.com</a>
3. «Ресторанный бизнес»	3. <a href="http://www.radius.ru">www.radius.ru</a>
4. «Ресторанные ведомости».	4. <a href="http://www.restoranoff.ru">www.restoranoff.ru</a>

## Сценарий деловой игры

### Практическая работа № 3: Подготовка к обслуживанию гостей

#### Этап 1

(продолжительность - 30 мин):

Руководитель игры знакомит участников с основными целями семинара-практикума, теоретическим обоснованием и порядком проведения работы:

#### Цель работы:

1. Изучение последовательности этапов процесса подготовки торговых помещений, столовых посуды, приборов и белья к обслуживанию посетителей и получение практических навыков выполнения данных операций
2. Определение круга обязанностей работников торговой группы помещений ПОП
3. Знакомство с видами предварительной сервировки столов

#### Теоретическое обоснование работы:

Подготовка торговых помещений к процессу обслуживания предусматривает уборку, расстановку мебели, получение посуды, приборов, столового белья и сервировку столов.

Расстановка мебели зависит от конфигурации торгового помещения, формы и вида мебели. Подсобные столы устанавливают у стен и колонн так, чтобы было удобно обслуживать потребителей. Серванты размещают в простенках и у колонн.

При расстановке мебели следует оставлять проходы достаточной ширины. Главный проход в зале должен оставлять 2 м, второстепенные между группами столов - 1-1,5 м. Расстояние между отдельными столами должно быть 0,7-0,75 м.

Столовую посуду и приборы, предназначенные для обслуживания потребителей в залах, получает из кладовой материально-ответственное лицо, назначенное директором предприятия: зам. директора, метрдотель, бригадир официантов, работник сервизной.

Столовое белье метрдотель или бригадир официантов под расписку получает в бельевой.

Выдача столовой посуды, приборов и белья осуществляется под расписку. В специальном журнале указываются фамилии получивших посуду и приборы, их наименования, количество полученного и возвращенного, лом по актам и недостача.

Посуда, приборы и столовое белье должны быть подучены с запасом на случай их порчи. Запрещается переносить глубокие тарелки стопками более 12-15 шт., а мелкие - 15-20 шт.; переносить одновременно стеклянную металлическую посуду.

Перед сервировкой столов всю посуду и приборы полируют при помощи полотенца.

Важным элементом, предваряющим сервировку стола, является оформление его цветами. Используют живые цветы, как садовые, так и полевые, за исключением цветов с резким ароматом.

Столы перед сервировкой накрывают индивидуальными салфетками или скатертями. При этом используют определенные приемы и придерживаются установленных правил.

Столы накрывают скатертью так, чтобы центральная складка проходила по оси стола; концы скатерти на всех столах должны находиться на одном уровне от пола, а углы скатерти — против ножек стола. Для удобства потребителей необходимо обеспечить, чтобы спуск скатерти был не менее 25 см и не ниже сиденья стула. Вокруг стола устанавливают стулья или кресла. Чтобы обеспечить свободу перемещения вокруг стола, стулья (кресла) можно отодвинуть примерно на полметра от кромки стола.

Сервировка столов осуществляется в соответствии с основными требованиями в определенной последовательности. Полученную из сервизной посуду тщательно осматривают, начищают (полируют) до блеска. Салфетки складывают определенным образом. Приборы для специй заполняют. При сервировке столов руководствуются ассортиментом блюд в меню, особенностями их приготовления и правилами подачи.

В процессе сервировки столов соблюдают такую последовательность: вначале ставят фарфоровую посуду, затем приборы, стекло и салфетки, предварительно свернутые.

Слово «сервировка» происходит от французского «servir» и имеет два значения:

1. Подготовка стола к завтраку, обеду, ужину, чаю (расстановка посуды в известном порядке)
2. Совокупность предметов, предназначенных для этой цели (посуда, столовое белье и т.д.)

*Предварительная сервировка* выполняется в процессе подготовки залов к обслуживанию; в дневное время сервировка столов отличается от сервировки в вечерние часы.

Выбор сервировки стола определяется в основном следующими факторами:

- Тип, класс, специализация предприятия
- Характер обслуживания
- Метод и особенности подачи отдельных блюд и напитков

Сервировка столов может быть минимальной и максимальной. В первом случае на стол ставят только самые необходимые предметы сервировки: в дневное время – пирожковую и закусочную тарелки, столовые нож и вилку, фужер, салфетку, приборы для специй; в вечернее время сервировку дополняют закусочными приборами. При обслуживании туристов, а также проживающих в гостиницах в утреннее время используют сервировку стола для завтрака. Она включает пирожковую тарелку, закусочные приборы и салфетку. Однако можно включить в сервировку нож для масла, фужер, чайную ложку, закусочную тарелку в зависимости от предлагаемого меню и контингента потребителей. Перечисленные виды предварительной сервировки стола иногда называют основной или кувертом. Она предназначена для одного потребителя или места. При подаче одного блюда она не требует дополнения.

*При предварительной сервировке стола для скомплектованных обедов* на обеденный стол ставят блюда, напитки, хлеб, приборы, специи, бумажные салфетки. Блюда и напитки располагают на столе в зависимости от количества мест. Хлеб на пирожковой тарелке ставят каждому гостю слева или в общей вазе посередине стола. Приборы кладут по обе стороны тарелки с закуской: справа — ложку и нож, слева — вилку или в центре стола на подставке располагают приборы в зависимости от количества мест за столом.

Максимальной называют предварительную сервировку стола при полном обслуживании потребителей официантами по заранее известному меню. Максимальной называют предварительную сервировку стола при полном обслуживании потребителей официантами по заранее известному меню. Включает практически все предметы сервировки, необходимые для использования, однако, возможны различные варианты ее исполнения в зависимости от метода обслуживания. Используется при обслуживании банкетов, вечеров и т.п.

Предварительная сервировка стола для подачи чая, кофе и т.п. чайное (кофейное) блюдо ставят справа от десертной тарелки на уровне верхнего ее края. Соответствующую чашку устанавливают на блюде ручкой вправо. Чайную (кофейную) ложку кладут на блюде справа от чашки параллельно ее ручке.

В обязанности работников торговой группы помещений (официантов, барменов) входит не только подготовка залов к обслуживанию посетителей, но и собственная, личная под-

готовка к работе. Поэтому в начале рабочего дня метрдотель проводит инструктаж обслуживающего персонала. На нем проверяется подготовленность персонала к работе, указывается, какие блюда в первую очередь нужно рекомендовать потребителям в этот день.

### **Порядок проведения работы**

1. Получение посуды, приборов, столового белья.
2. Опрос студентов по теме.
3. Демонстрация преподавателем всех элементов процесса подготовки к обслуживанию.
4. Демонстрация преподавателем техники выполнения различных видов предварительной сервировки стола
5. Распределение студентов по индивидуальным рабочим местам и выдача индивидуальных заданий в соответствии с вариантами
6. Выполнение студентами индивидуальных заданий.
7. Обсуждение результатов.

### **Этап 2**

#### **Деловая игра**

(продолжительность – 2-2,5 часа):

Для выполнения работы студенты подразделяются на 3 подгруппы (варианта). Задание для каждой подгруппы заключается в следующем:

1. Продемонстрировать операции, связанные с подготовкой предметов сервировки к обслуживанию (полирование всех видов посуды и приборов, складывание салфеток).
2. Подготовить к сервировке стола столовую и стеклянную посуду, приборы и салфетки всеми известными способами.
3. Застелить стол скатертью.
4. Выполнить сервировку стола в соответствии с индивидуальным заданием.

### ***Индивидуальные задания для студентов***

*Вариант №1.*

1. Выполнить предварительную минимальную сервировку стола для завтрака, обеда и ужина
3. Выполнить предварительную сервировку стола по следующим меню:

<i>Завтрак</i>	<i>Обед</i>	<i>Ужин</i>
Масло сливочное	Салат овощной	Рыбное ассорти
Мясное ассорти	Бульон прозрачный с пирожками	Сыр
Мед	Котлета мясная рубленая с рисом	Цыпленок-табака
Лимон	Компот	Мороженое
Чай	Минеральная вода	Белое вино
		Шампанское
		Сок фруктовый

## **Организация питания в гостиничных комплексах**

Автор Шорошнева Т.Е.

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского».  
603950, Нижний Новгород, пр. Гагарина, 23.

Подписано в печать . Формат 60×84 1/16.  
Бумага офсетная. Печать офсетная. Гарнитура Таймс.  
Усл. печ. л. Уч.-изд. л.  
Заказ № . Тираж экз.

Отпечатано в типографии Нижегородского госуниверситета  
им. Н.И. Лобачевского  
603600, г. Нижний Новгород, ул. Большая Покровская, 37