

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Технологии и организации

общественного питания

*наименование кафедры*

Г.А. Губаненко

*подпись, инициалы, фамилия*

« 18 » марта 20 19 г.

Торгово-экономический

*институт, реализующий дисциплину*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ИСКУССТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСТОРАННЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ**

Дисциплина Б1.В.03 Искусство обслуживания в ресторанных заведениях  
*индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при реализации на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом*

Направление подготовки/специальность 43.03.03 Гостиничное дело  
*код и наименование направления подготовки/специальности*

Направленность (профиль) 43.03.03.31 Гостинично-ресторанная  
деятельность  
*код и наименование направленности (профиля)*

форма обучения очная

год набора 2019

Красноярск 2019

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе 43.00.00 Сервис и туризм

*код и наименование укрупненной группы*

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

43.03.03 Гостиничное дело

43.03.03.31 Ресторанно-гостиничная деятельность

*код и наименование направления подготовки (профиля)*

Программу составили И.В. Изосимова

*инициалы, фамилия, подпись*

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

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

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

В ходе изучения дисциплины решаются следующие задачи:

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

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

| <b>ПКО-3: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере</b> |  |
|--|--|
| Уровень 1  | современные технологии обслуживания гостей на предприятиях питания при гостиницах и других средствах размещения в соответствии со стандартами индустрии гостеприимства; этапы процесса обслуживания гостей в предприятиях ресторанного сервиса; характеристики методов и форм обслуживания потребителей в зале; методы, приемы и технику подачи блюд и напитков; требования к проведению расчета с посетителями. |
| Уровень 1  | организовывать и контролировать процесс подготовки к обслуживанию потребителей на предприятиях питания в обычном режиме, и в номерах отеля в соответствии с профессиональными стандартами индустрии гостеприимства; организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию; определять способы распределения производственных заданий между бригадами                                   |

|           |  |
|-----------|--|
|           | официантов/барменов, передачи полномочий и ответственности; подбирать виды посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии со способами подачи блюд; организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков; осуществлять расчет с посетителями.   |
| Уровень 1 | навыками организации, осуществления и контроля процессов обслуживания потребителей; навыками координации процессов службы обслуживания потребителей организаций питания с другими службами организации питания; распределения производственных заданий между бригадами официантов/барменов в зависимости от их специализации и определение степени ответственности старших официантов/барменов; техникой обслуживания гостей на предприятиях питания в обычном режиме, в том числе выездных, и в номерах отеля в соответствии с профессиональными стандартами индустрии гостеприимства; профессиональными навыками сервировки столов; профессиональными навыками подачи блюд различными способами; техникой обслуживания гостей на предприятиях питания в обычном режиме, на различных массовых мероприятиях, в том числе <b>ВЫЕЗДНЫХ.</b> |

#### 1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Искусство обслуживания в ресторанных заведениях» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений самостоятельно, является обязательной для изучения студентами 3 курса в 5 учебном семестре (Б1.В.О3) в профессиональной подготовке студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль 43.03.03.31 «Гостинично- ресторанный бизнес» и включает четыре раздела:

- 1 Столовая посуда, приборы, столовое белье
- 2 Подготовка к обслуживанию посетителей
- 3 Организация обслуживания посетителей в зале ресторана
- 4 Обслуживающий персонал залов

Изучение дисциплины базируется на компетенциях, сформированных при освоении дисциплин «Технология ресторанной продукции», «География и культура напитков мира», «Традиции питания народов мира».

В свою очередь знания, полученные в ходе изучения дисциплины «Искусство обслуживания в ресторанных заведениях» необходимы при изучении дисциплин: «Организация обслуживания торжеств», «Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности».

#### 1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.  
Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

| Вид учебной работы                         | Всего,<br>зачетных<br>единиц<br>(акад. часов) | Семестр         |
|--|---|-----------------|
|  |   | 5               |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>       | <b>3 (108)</b>                                | <b>3 (108)</b>  |
| <b>Контактная работа с преподавателем:</b> | <b>1,5 (54)</b>                               | <b>1,5 (54)</b> |
| занятия лекционного типа                   | 0,5 (18)                                      | 0,5 (18)        |
| занятия семинарского типа                  |   |                 |
| в том числе: семинары                      |   |                 |
| практические занятия                       |   |                 |
| практикумы                                 |   |                 |
| лабораторные работы                        | 1 (36)  | 1 (36)          |
| другие виды контактной работы              |   |                 |
| в том числе: групповые консультации        |   |                 |
| индивидуальные консультации                |   |                 |
| иная внеаудиторная контактная работа:      |   |                 |
| групповые занятия                          |   |                 |
| индивидуальные занятия                     |   |                 |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> | <b>1,5 (54)</b>                               | <b>1,5 (54)</b> |
| изучение теоретического курса (ТО)         |   |                 |
| расчетно-графические задания, задачи (РГЗ) |   |                 |
| реферат, эссе (Р)                          |   |                 |
| курсовое проектирование (КП)               | Нет   | Нет             |
| курсовая работа (КР)                       | Нет   | Нет             |
| <b>Промежуточная аттестация (Зачёт)</b>    |   |                 |

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

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

| № п/п | Модули, темы (разделы) дисциплины                     | Занятия лекционного типа (акад.час) | Занятия семинарского типа                      |   | Самостоятельная работа, (акад.час) | Формируемые компетенции |
|-------|---|-------------------------------------|--|---|------------------------------------|-------------------------|
|       |   |                                     | Семинары и/или Практические занятия (акад.час) | Лабораторные работы и/или Практикумы (акад.час) |                                    |                         |
| 1     | 2   | 3                                   | 4  | 5   | 6                                  | 7                       |
| 1     | Столовая посуда, приборы, столовое белье              | 4                                   | 0  | 8   | 8                                  | ПКО-3                   |
| 2     | Подготовка залов к обслуживанию потребителей          | 4                                   | 0  | 10  | 14                                 | ПКО-3                   |
| 3     | Организация обслуживания посетителей в зале ресторана | 8                                   | 0  | 16  | 26                                 | ПКО-3                   |
| 4     | Обслуживающий персонал залов                          | 2                                   | 0  | 2   | 6                                  | ПКО-3                   |
| Всего |   | 18                                  | 0  | 36  | 54                                 |                         |

#### 3.2 Занятия лекционного типа

| № п/п | № раздела дисциплины | Наименование занятий   | Объем в акад. часах |                                    |                                  |
|-------|----------------------|--|---------------------|------------------------------------|----------------------------------|
|       |                      |  | Всего               | в том числе, в инновационной форме | в том числе, в электронной форме |
| 1     | 1                    | Характеристика фарфоро-фаянсовой, стеклянной и хрустальной посуды.                         | 2                   | 0                                  | 0                                |
| 2     | 1                    | Характеристика металлической посуды, столовых приборов.<br>Характеристика столового белья. | 2                   | 0                                  | 0                                |

|       |   |  |    |   |   |
|-------|---|--|----|---|---|
| 3     | 2 | Подготовка залов к обслуживанию. Основные правила сервировки столов. Виды сервировок | 2  | 0 | 0 |
| 4     | 2 | Обслуживающий персонал залов   | 2  | 0 | 0 |
| 5     | 3 | Основные этапы обслуживания гостей в зале  | 2  | 0 | 0 |
| 6     | 3 | Основные способы подачи блюд, закусок и напитков.                                    | 2  | 0 | 0 |
| 7     | 3 | Основные правила подачи блюд, закусок и напитков.                                    | 4  | 0 | 0 |
| 8     | 4 | Обслуживающий персонал залов   | 2  | 0 | 0 |
| Всего |   |  | 18 | 0 | 0 |

### 3.3 Занятия семинарского типа

| № п/п | № раздела дисциплины | Наименование занятий | Объем в акад. часах |                                    |                                  |
|-------|----------------------|----------------------|---------------------|------------------------------------|----------------------------------|
|       |                      |                      | Всего               | в том числе, в инновационной форме | в том числе, в электронной форме |
| Всего |                      |                      |                     |                                    |                                  |

### 3.4 Лабораторные занятия

| № п/п | № раздела дисциплины | Наименование занятий   | Объем в акад. часах |                                    |                                  |
|-------|----------------------|--|---------------------|------------------------------------|----------------------------------|
|       |                      |  | Всего               | в том числе, в инновационной форме | в том числе, в электронной форме |
| 1     | 1                    | Характеристика и виды фарфоро-фаянсовой, хрустальной и стеклянной посуды. Особенности применения; требования, предъявляемые к «отельной» («ресторанной») посуде. Расчет столовой посуды и приборов в соответствии с нормами оснащения предприятий питания. | 4                   | 0                                  | 0                                |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 1 | Характеристика и виды металлической посуды. Характеристика основных и вспомогательных столовых приборов. Особенности применения; требования, предъявляемые к «отельной» («ресторанной») посуде. Расчет столовой посуды и приборов в соответствии с нормами оснащения предприятий питания. Виды столового белья. | 4 | 0 | 0 |
| 3 | 2 | Подготовка столовой посуды. Порядок получения посуды, отработка техники подготовки и полировки посуды и приборов. Расположение приборов, посуды и белья на столе для официантов.  | 2 | 0 | 0 |
| 4 | 2 | Техника накрытия столов скатертями. Способы складывания салфеток.   | 2 | 0 | 0 |
| 5 | 2 | Виды сервировки столов. Основные правила сервировки столов, последовательность сервировки. Предварительная сервировка столов: варианты предварительной сервировки. Дополнительная и исполнительная сервировки. Отработка техники сервировки   | 2 | 0 | 0 |
| 6 | 2 | Методы и формы организации труда официантов. Режим труда официантов. Подготовка персонала к обслуживанию. Знание меню, специфики работы предприятия, внешний вид, инструктаж перед началом работы   | 4 | 0 | 0 |

|    |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|
| 7  | 3 | Основные этапы обслуживания гостей в зале. Отработка техники: встреча и размещение посетителей за столом; приема заказа; заполнения бланка счёта; уборки стола и замена использованной посуды; расчета с потребителями. | 4 | 0 | 0 |
| 8  | 3 | Основные способы подачи блюд, закусок и напитков. Подача блюд «в стол», «в обнос», с предварительным переключением на подсобном (приставном) столе, европейским способом. Техника обслуживания.                         | 2 | 0 | 0 |
| 9  | 3 | Основные правила подачи блюд, закусок и напитков. Последовательность подачи блюд, закусок и напитков. Подача холодных и горячих закусок. Подбор посуды. Отработка техники подачи.                                       | 2 | 0 | 0 |
| 10 | 3 | Основные правила подачи блюд, закусок и напитков. Способы подачи супов: подбор посуды, отработка техники подачи.  | 2 | 0 | 0 |
| 11 | 3 | Основные правила подачи блюд, закусок и напитков. Подача вторых горячих блюд: правила подачи, подбор посуды, отработка техники подачи.  | 2 | 0 | 0 |
| 12 | 3 | Основные правила подачи блюд, закусок и напитков. Подача сладких блюд, фруктов, горячих и холодных напитков: правила подачи, подбор посуды, отработка техники подачи.   | 2 | 0 | 0 |

|       |   |   |    |   |   |
|-------|---|---|----|---|---|
| 13    | 3 | Подача алкогольных напитков: правила подбора и температура подачи, подбор посуды, отработка техники подачи. подача буфетной продукции: правила подачи, отработка техники подачи.  | 2  | 0 | 0 |
| 14    | 4 | Обслуживающий персонал залов. Профессиональная подготовка официантов. Профессиональная этика официанта. Форменная одежда обслуживающего персонала. Методы и формы организации труда официантов. Режим труда официантов. | 2  | 0 | 0 |
| Всего |   |   | 36 | 0 | 0 |

#### **4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

|      | Авторы, составители               | Заглавие  | Издательство, год     |
|------|-----------------------------------|---|-----------------------|
| Л1.1 | Изосимова И.В.,<br>Сергачева О.М. | Искусство обслуживания в ресторанном сервисе: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело] | Красноярск: СФУ, 2017 |

#### **5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

##### 5.1 Перечень видов оценочных средств

Промежуточной формой контроля по дисциплине «Искусство обслуживания в ресторанных заведениях» является зачет, который проводится в устной форме в виде беседы с преподавателем по основным вопросам дисциплины.

Оценочными средствами для текущего и промежуточного контроля по дисциплине являются практические задания, тесты, вопросы к зачету. Оценочные средства и критерии их оценивания приведены в Фонде оценочных средств в приложении А.

##### 5.2 Контрольные вопросы и задания

## ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

### 1 Раздел «Столовая посуда, приборы, столовое белье»

1. Характеристика фарфоровой и фаянсовой посуды.
2. Характеристика стеклянной и хрустальной посуды.
3. Характеристика металлической посуды.
4. Характеристика деревянной и пластмассовой посуды.
5. Характеристика основных столовых приборов.
6. Характеристика вспомогательных столовых приборов
7. Характеристика столового белья.
8. Основные характеристики «отельной» («ресторанной») посуды и приборов.

### 2 Раздел «Подготовка к обслуживанию посетителей»

1. Подготовка торговых залов к обслуживанию.
2. Подготовка персонала к обслуживанию.
3. Личная гигиена официанта.
4. Основные правила сервировки столов.
5. Предварительная сервировка стола.
6. Дополнительная сервировка стола
7. Исполнительная сервировка стола.
8. Методы и формы организации труда официантов.
9. Режим труда официантов.
10. Форменная одежда обслуживающего персонала.

### 3 Раздел «Организация обслуживания посетителей в зале ресторана (кафе)»

1. Основные элементы обслуживания гостей в зале.
2. Техника работы официанта при повседневном обслуживании.
3. Основные способы подачи блюд, их характеристика.
4. Правила подачи буфетной продукции.
5. Последовательность подачи блюд и закусок.
6. Правила подачи холодных закусок.
7. Правила подачи горячих закусок.
8. Правила подачи супов.
9. Правила подачи вторых горячих блюд.
10. Правила подачи сладких блюд.
11. Правила подачи холодных напитков.
12. Правила подачи горячих напитков.
13. Правила подбора алкогольных напитков.
14. Правила подачи безалкогольных напитков.
15. Правила приема заказа у посетителя.
16. Правила расчета с посетителями.

#### 4 Раздел «Обслуживающий персонал залов»

1. 1. Обслуживающий персонал залов.
2. Профессиональная подготовка официантов.
3. Профессиональная этика официанта.
4. Форменная одежда обслуживающего персонала.
5. Методы и формы организации труда официантов.
6. Режим труда официантов.
7. Служебный, деловой и речевой этикет в общественном питании.
8. Основные правила общения с посетителями.
9. Построение торгового диалога с посетителями

#### ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. Представьте подробную характеристику металлической посуды, используемой на предприятиях общественного питания для подачи блюд по плану:наименование, назначения, вместимость, размер, отличительные особенности.

2. Представьте подробную характеристику фарфоро-фаянсовой посуды, используемой на предприятиях общественного питания для подачи блюд по плану:наименование, назначения, вместимость, размер, отличительные особенности.

3. Представьте подробную характеристику стеклянной и хрустальной посуды, используемой на предприятиях общественного питания для подачи блюд по плану:наименование, назначения, вместимость, размер, отличительные особенности.

4. Представьте подробную характеристику металлических приборов, используемых на предприятиях общественного питания по плану:наименование, назначения, размер, отличительные особенности.

5. Отработайте технику полировки фарфоро-фаянсовой столовой посуды, используемой для сервировки стола (тарелки), для подачи блюд.

6. Отработайте технику полировки хрустальной (стеклянной) столовой посуды, используемой для сервировки стола (фужеры, рюмки, бокалы), для подачи блюд (креманки, розетки и т.д.).

7. Отработайте технику полировки металлической столовой посуды, используемой для сервировки стола и подачи блюд.

8. Отработайте технику полировки столовых приборов: основных, вспомогательных.

9. Отработайте технику переноски посуды, столовых приборов в зал.

10. Отработайте возможные способы расположения посуды, приборов, столового белья на подсобном столе официанта.

11 Отработайте технику застилания стола скатертью двумя способами, с целью приобретения практических навыков.

12 Отработайте технику замены использованных скатертей во время обслуживания потребителей, с целью приобретения практических навыков.

13 Отработайте технику сервировки стола тарелками, приборами, посудой из стекла и хрусталя, с целью приобретения практических навыков.

14 Отработайте формы складывания салфеток различными способами.

15 Отработайте варианты предварительной сервировки стола для завтрака (упрощенная, европейский завтрак), для обеда (упрощенная, по меню заказных блюд), для ужина.

16 Предложить вариант сервировки стола по следующему меню: салат из свежих помидоров со сладким перцем, борщ с фасолью, шашлык из свинины с зеленью, лимоны с сахаром, чай.

17 Предложить вариант сервировки стола по следующему меню: крабы со сметаной, суп-пюре из свежих грибов, антрекот с яйцом, компот из земляники.

18 Предложить вариант сервировки стола по следующему меню: помидоры фаршированные грибами, солянка рыбная на сковороде, мусс яблочный, напиток клюквенный.

19 Предложить вариант сервировки стола по следующему меню: поросенок отварной с хреном, бульон с профитролями, рыба жареная с картофелем фри, запеканка творожная с абрикосовым соусом, кофе по-варшавски.

20 Предложите вариант оформления тематического стола в соответствии со следующими тематиками: «Пасха», «Морской бриз», «Чаепитие на Руси», «Рождество».

21 Определите количество официантов и составьте график выхода на работу в ресторане на 60 мест, если режим работы ресторана с 11.00 до 24.00. Обоснуйте свой выбор.

22 Определите количество официантов и составьте график выхода на работу в кафе на 40 мест, если режим работы кафе с 10.00 до 22.00. Обоснуйте свой выбор.

23 Определите количество официантов и составьте график выхода на работу на неделю в судовом ресторане на 78 мест, если режим работы ресторана с 8.00 до 01.00. Обоснуйте свой выбор.

24 Определите количество официантов и составьте график выхода на работу в шашлычной на 56 мест, если режим работы шашлычной с 10.00 до 19.00. Обоснуйте свой выбор.

25 Подберите посуду и приборы для подачи различными способом следующих холодных блюд и закусок:

- ассорти мясное на хлебе;
- яйца, фаршированные сельдью и луком;
- салат «Летний»;
- окорок с гарниром;
- рыба фаршированная заливная с гарниром;
- паштет из печени.

26 Подберите посуду и приборы для подачи различными способом следующих горячих закусок и вторых горячих блюд:

- жульен грибной;
- помидоры, фаршированные грибами запеченные;
- омлет, фаршированный мясными продуктами;
- судак, припущенный в молоке с отварным картофелем;
- лагман;
- мясо шпигованное с картофелем фри и зеленью.

27 Подберите посуду и приборы для подачи различными способом следующих супов:

- борщ сибирский с пампушками;
- щи из щавеля;
- рассольник ленинградский;
- суп-пюре из белой фасоли с зеленью;
- окрошка мясная на кефире;
- уха рыбацкая.

28 Подберите посуду и приборы для подачи различными способом следующих сладких блюд и напитков:

- бананы со сливками;
- компот из малины;
- самбук сливовый;
- суфле ванильное с шоколадно-ореховым соусом;
- коктейль молочно-ягодный с мороженым;
- крушон клубничный;
- кофе по-варшавски.

29 Установить очередность подачи для следующих блюд: валованы с курицей; сельдь рубленая с гарниром; яйца, фаршированные икрой; салат «Столичный»; салат из свежих помидоров; бульон с яйцом; жульен из птицы и дичи; самбук абрикосовый; кофе на молоке; антрекот с гарниром; рыба грилье.

30 Установить очередность подачи для следующих блюд: икра зернистая с маслом, запеканка творожная с соусом шоколадным, голубцы с мясом и рисом, пирожное заварное, чай с лимоном, щи зеленые.

31 Установить очередность подачи для следующих блюд: ассорти

мясное, салат «Фруктовый», бульон со слоеным пирожком, беф-строганов с гарниром, суфле шоколадное, чай, кролик тушеный в соусе с овощами, крабы под маринадом.

### 5.3 Темы письменных работ

Дисциплина не предусматривает данного вида работ

## 6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

| 6.1. Основная литература       |                                  |  |  |
|--------------------------------|----------------------------------|--|--|
|                                | Авторы, составители              | Заглавие   | Издательство, год  |
| Л1.1                           | Изосимова И. В., Сергачева О. М. | Основы искусства обслуживания: учебно-методическое пособие [для проведения лекционных и практических занятий по дисциплинам «Основы искусства обслуживания», «Искусство обслуживания в ресторанном сервисе», а также для самостоятельной работы студентов напр. подготовки «Технология продукции и организация общественного питания», «Гостиничное дело»] | Красноярск: СФУ, 2017                                      |
| Л1.2                           | Зайко Г. М., Джум Т. А.          | Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие   | Москва: Издательство "Магистр", 2013                       |
| Л1.3                           | Федцов В. Г.                     | Культура ресторанного сервиса  | Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014 |
| Л1.4                           | Джум Т. А., Зайко Г. М.          | Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие  | Москва: Издательство "Магистр", 2015                       |
| Л1.5                           | Васюкова А.                      | Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания  | Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2015 |
| Л1.6                           | Скобкин С. С.                    | Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие   | Москва: Издательство "Магистр", 2013                       |
| 6.2. Дополнительная литература |                                  |  |  |
|                                | Авторы, составители              | Заглавие   | Издательство, год  |

|                                     |  |   |  |
|-------------------------------------|--|---|--|
| Л2.1                                | Барановский В. А.                                    | Официант-бармен   | Минск:<br>Букмастер, 2013  |
| Л2.2                                | Иванов А.  | Нормативные документы индустрии питания: справочник   | М.: Ресторанные ведомости, 2010  |
| Л2.3                                | Щеникова Н. В.                                       | Традиции и культура питания народов мира: Учебное пособие   | Москва:<br>Издательство "ФОРУМ", 2015  |
| Л2.4                                | Венецианский А. С.,<br>Косян С. Б.,<br>Мамахай А. К. | Технологии ресторанного сервиса: лабораторный практикум   | Волгоград:<br>ФГБОУ ВПО Волгоградский государственный аграрный университет, 2016 |
| <b>6.3. Методические разработки</b> |  |   |  |
|                                     | Авторы,<br>составители                               | Заглавие  | Издательство, год  |
| Л3.1                                | Изосимова И.В.,<br>Сергачева О.М.                    | Искусство обслуживания в ресторанном сервисе: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01<br>Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01<br>Ресторанное дело] | Красноярск: СФУ, 2017  |

### **7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

|    |   |   |
|----|---|---|
| Э1 | Федерация рестораторов и отельеров  | <a href="http://www.new.frio.ru">http://www.new.frio.ru</a>   |
| Э2 | Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association | <a href="http://www.ih-ra.com">http://www.ih-ra.com</a>   |
| Э3 | Электронный образовательный ресурс "Искусство обслуживания в ресторанном сервисе"           | <a href="https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=10293">https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=10293</a> |

### **8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Дисциплина «Искусство обслуживания в ресторанных заведениях» изучается студентами направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиля 43.03.03.31 «Гостинично-ресторанная деятельность» на третьем курсе в первом семестре. Изучение дисциплины заканчивается промежуточным контролем - зачетом.

Изучение дисциплины базируется как на традиционном изложении фундаментальных основ дисциплины, так и на применении инновационных образовательных технологий:

- в виде лекций, которые проводятся в форме: вводная лекция, лекция с заранее запланированными ошибками, лекция-информация с

элементами визуализации (на основе применения информационных технологий), проблемная лекция. Лекции нацелены на освещение наиболее трудных для понимания вопросов. Для эффективности усвоения трудных разделов курса лектор может построить подачу теоретического материала в виде постановки проблемы и последующего нахождения эвристическим путем ее решения, при этом зачастую актуализируя прежние знания студентов (возможно в форме активного диалога или блиц-опроса). В связи с этим студенты должны предварительно готовиться к восприятию нового лекционного материала, проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой;

- лабораторных занятий. На лабораторных занятиях по дисциплине «Искусство обслуживания в ресторанных заведениях» студенты приобретают общекультурные и профессиональные компетенции. Подготовка к лабораторным занятиям, активная и творческая работа на них приводит в конечном итоге к осознанию студентом социальной значимости своей будущей профессии и формированию высокой мотивации к выполнению профессиональной деятельности.

Во время лекционных и лабораторных занятий осуществляется текущий контроль знаний студентов. Текущий контроль может осуществляться в виде собеседования, включающего проверку отчета по выполненной практической работе, защиту работы (на основе анализа усвоения учебного материала по отдельным разделам дисциплины), устный опрос, заслушивание докладов и их обсуждение, мини-тестирование.

Также обязательной является самостоятельная работа студентов над отдельными разделами курса с углубленным рассмотрением ряда вопросов. Кроме того, в рамках самостоятельной работы предполагается подготовка и участие в ежегодных региональных и всероссийских научных конференциях.

Для осуществления взаимосвязи аудиторной и внеаудиторной видов работы самостоятельная работа студентов организуется преподавателем с помощью календарного плана лекций и практических занятий, в котором содержится информация о формах и графике самостоятельной работы студента.

Контроль самостоятельной работы студента включает проведение тестирования, контроль за выполнением расчетных заданий.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации в зависимости от нозологии.

Для лиц, с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа.

Для лиц, с нарушениями слуха:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

Для лиц, с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

## **9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

### **9.1 Перечень необходимого программного обеспечения**

|       |  |
|-------|--|
| 9.1.1 | При изучении дисциплины используется следующее программное обеспечение:  |
| 9.1.2 | - Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный |
| 9.1.3 | - Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный                                   |
| 9.1.4 | - Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц. сертификат; Kaspersky Endpoint Security Лиц. сертификат   |
| 9.1.5 | - Браузер: Mozilla Firefox, Google Chrome  |
| 9.1.6 | - Архиватор: ZIP, WinRAR   |
| 9.1.7 |  |

### **9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем**

|       |   |
|-------|---|
| 9.2.1 | 1 Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа: <a href="http://bik.sfu-kras.ru/">http://bik.sfu-kras.ru/</a>   |
| 9.2.2 | 2 Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>                                    |
| 9.2.3 | 3 Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <a href="http://www.znanium.com/">http://www.znanium.com/</a>  |
| 9.2.4 | 4 База данных «Normacs» [Электронный ресурс]: база данных содержит нормативы и стандарты, регламентирующие деятельность предприятий различных отраслей промышленности. – Москва, [2016]. – Режим доступа: <a href="http://normacs-ural.com/">http://normacs-ural.com/</a> |

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

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

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

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

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

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

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебная аудитория 321. Оснащение специализированной аудитории: Специализированная мебель, доска Magnetoplan CC, экран настенно-потолочный Screen Media, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, экран рулонный настенный, рабочее место (LG), барная стойка, витрина бескаркасная – 2 шт, стол ресторанный, ноутбук Samsung NP-R528.

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

Столовая посуда, приборы, столовое белье.

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

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

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