

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ**

## **ИСКУССТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСТОРАННОМ СЕРВИСЕ**

*Методические указания для выполнения контрольной работы  
для студентов направления подготовки 43.03.03  
«Гостиничное дело»,  
профиль 43.03.03.01 «Ресторанная деятельность»  
для заочной формы обучения*

Красноярск 2017

Искусство обслуживания в ресторанном сервисе: метод. указания для контрольной работы / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: О. М. Сергачева, И. В. Изосимова.- Красноярск : СФУ, 2017. – 12 с.

© ФГАОУ ВО «Сибирский  
Федеральный университет»  
Торгово-экономический  
Институт  
2017

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения.....	4
2 Порядок выполнения, содержания и распределения контрольных работ.....	5
3 Варианты контрольных работ.....	7
4 Библиографический список	11

## 1. Общие положения

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

В ходе изучения дисциплины решаются следующие задачи: изучение методов обслуживания потребителей и способов подачи блюд на предприятиях питания; особенностей составления меню и карты вин на предприятиях общественного 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;

Учебный курс базируется на знаниях, полученных студентами при изучении дисциплин: «Технология ресторанной продукции», «Культура производства и обслуживания в общественном питании». В свою очередь знания, полученные в ходе изучения дисциплины «Искусство обслуживания в ресторанном сервисе» необходимы при изучении дисциплин: «Банкеты и приемы», «Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности», «Ресторанное дело».

Ввиду того, что объем очных часов занятий для студентов заочной и заочной в сокращенные сроки формы обучения ограничен, основной формой изучения программного материала курса является самостоятельная работа, в процессе которой студенты должны руководствоваться программой курса, изучить и творчески осмыслить рекомендуемую литературу и материалы, публикуемые в периодической печати. В соответствии с учебным планом студенты заочного и заочной в сокращенные сроки форм обучения в процессе изучения дисциплины выполняют контрольную работу.

## **2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ, СОДЕРЖАНИЕ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

Контрольная работа является одной из форм учебной подготовки будущего бакалавра общественного питания высшей квалификации и имеет цель практически закрепить и углубить знания студентов по дисциплине «Искусство обслуживания в ресторанном сервисе».

Данная контрольная работа состоит из теоретической части, включающей два вопроса и практического задания.

В теоретической части контрольной работы излагается содержание программных вопросов по разделу «Искусство обслуживания в ресторанном деле». Важным условием написания контрольной работы является изучение рекомендуемой литературы, а также информации по вопросам организации обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания, публикуемой в периодических изданиях. При этом не допускается дословное изложение текста из литературы: студент должен осмыслить изученный материал и самостоятельно изложить ответ на поставленный вопрос, в случае заимствования цитат из литературных источников необходимо делать ссылку на источник. Обязательным условием является изучение нормативных, инструктивных и методических материалов.

В практической части выполняются расчеты в соответствии с условиями задачи, все расчеты сопровождаются необходимыми пояснениями, в которых отражается последовательность, исходные данные и методика исчисления. При необходимости расчеты оформляются в таблицах.

Контрольная работа должна быть выполнена в полном объеме, аккуратно и правильно оформлена.

Текст работы излагается рукописным способом на отдельных сброшюрованных листах. На титульном листе должны быть указаны все данные о студенте (Ф.И.О., факультет, курс, группа, шифр, номер выполняемого варианта и его содержание). В конце контрольной работы приводится перечень используемой литературы, оформленный в соответствии с требованиями, ставится подпись студента и дата выполнения работы.

Оформление контрольной работы осуществляется в соответствии со Стандартом организации «Система менеджмента качества. Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности СТО 4.2-07-2014».

Контрольная работа выполняется студентом по варианту, который выбирается в соответствии с таблицей 1, используя данные шифра зачетной книжки.

Таблица 1 – Выбор варианта контрольной работы

Предпоследняя цифра шифра	Последняя цифра шифра									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	20	15	20	15	13	15	13	20	7	4
2	10	5	11	5	3	5	3	10	11	16
3	19	14	1	20	19	14	19	19	1	19
4	9	4	6	11	9	4	9	9	6	15
5	18	13	16	1	17	13	17	18	16	5
6	8	3	4	14	7	3	7	8	4	12
7	17	19	14	10	18	8	18	17	14	2
8	7	18	2	18	9	6	9	7	2	18
9	16	12	18	8	16	12	16	16	13	2
0	6	2	12	19	13	2	13	6	12	8

### **3. ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

#### **Вариант 1**

1. Характеристика фарфоровой и фаянсовой посуды.
2. Основные способы подачи блюд, их характеристика.
3. Подберите посуду и приборы для подачи следующих блюд и напитков: семга припущенная, шашлык из баранины, мороженое, кофе с молоком.

#### **Вариант 2**

1. Характеристика стеклянной и хрустальной посуды.
2. Правила подачи буфетной продукции
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: рыба под маринадом, грибы, запеченные в сметане, беф-строганов с гарниром, фрукты в сиропе, кофе черный со сливками.

#### **Вариант 3**

1. Характеристика металлической посуды.
2. Правила подачи холодных закусок
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: ассорти рыбное, суп-лапша домашняя, котлета отбивная из свинины со сложным гарниром, яблоки запеченные, чай с лимоном.

#### **Вариант 4**

1. Характеристика основных столовых приборов
2. Правила подачи горячих закусок.
3. Подберите посуду и приборы для подачи блюд: салат-коктейль, икра зернистая с маслом, суп-пюре с гренками, рыба запеченная, пирожное, чай с лимоном.

#### **Вариант 5**

1. Характеристика вспомогательных столовых приборов
2. Правила подачи супов
3. Подберите посуду и приборы для подачи блюд: ассорти мясное, салат «Летний», бульон со слоеным пирожком, беф-строганов с гарниром, суфле шоколадное, чай.

#### **Вариант 6**

1. Характеристика столового белья.
2. Правила подачи вторых горячих блюд.
3. Установите очередность подачи, подберите посуду и приборы к следующим блюдам: салат «Столичный», икра паюсная с маслом, овощи натуральные, бульон с яйцом, крабы заливные, лангет с гарниром, желе из смородины.

### **Вариант 7**

1. Основные характеристики «отельной» («ресторанной») посуды и приборов.
2. Правила подачи сладких блюд.
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: салат столичный, суп-пюре с гренками, рагу овощное, арбуз.

### **Вариант 8**

1. Подготовка персонала к обслуживанию
2. Правила подачи холодных напитков
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: язык отварной с гарниром, щи из свежей капусты, рыба жареная с картофелем фри, крем ванильный.

### **Вариант 9**

1. Основные правила сервировки столов.
2. Правила подачи горячих напитков.
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: сельдь с гарниром, рассольник «Ленинградский», бифштекс с гарниром, самбук яблочный.

### **Вариант 10**

1. Предварительная, дополнительная, исполнительная сервировки стола.
2. Правила подбора алкогольных напитков.
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: сок фруктовый, масло сливочное, омлет с сыром, варенье, чай.

### **Вариант 11**

1. Профессиональная этика официанта.
2. Методы и формы организации труда официантов. Режим труда официантов.
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: масло сливочное, колбаса отварная, джем, кофе с молоком.

### **Вариант 12**

1. Особенности расчета с потребителями при использовании автоматизированных систем.
2. Причины конфликтов и средства преодоления. Конфликт между официантами и посетителями.
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: заливное из рыбы, филе из рыбы под майонезом, котлета отбивная из свинины, мороженое с клубникой.

### **Вариант 13**

1. Поведение обслуживающего персонала и посетителя, профессиональное поведение официанта.

2. Характеристика различных видов сервировки стола.
3. Установите очередность подачи, подберите посуду и приборы к следующим блюдам: салат «Столичный», икра паюсная с маслом, овощи натуральные, бульон с яйцом, крабы заливные, лангет с гарниром, желе из смородины.

#### **Вариант 14**

1. Хрустальная (стеклянная) посуда, используемая на предприятиях общественного питания.
2. Психологическая характеристика торговой деятельности.
3. Установите очередность подачи, подберите посуду и приборы к следующим блюдам: фрукты в сиропе, грибы, запеченные в сметане, кофе черный со сливками, беф-строганов с гарниром, рыба под маринадом,

#### **Вариант 15**

1. Металлическая посуда, используемая на предприятиях общественного питания.
2. Правила этикета.
3. Установите очередность подачи, подберите посуду и приборы к следующим блюдам: мороженое с клубникой, заливное из рыбы, котлета отбивная из свинины, филе из рыбы под майонезом.

#### **Вариант 16**

1. Конфликт внутри коллектива. Причины конфликтов, их развитие.
2. Основные способы подачи блюд, их характеристика.
3. Установите очередность подачи, подберите посуду и приборы к следующим блюдам: салат «Столичный», икра паюсная с маслом, овощи натуральные, бульон с яйцом, крабы заливные, лангет с гарниром, желе из смородины.

#### **Вариант 17**

1. Основные правила сервировки столов.
2. Форменная одежда обслуживающего персонала.
3. Подберите посуду и приборы для подачи следующих блюд и напитков: семга припущенная, шашлык из баранины, мороженое, кофе с молоком

#### **Вариант 18**

1. Последовательность подачи блюд и закусок.
2. Характеристика вспомогательных столовых приборов
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: рыба под маринадом, грибы, запеченные в сметане, беф-строганов с гарниром, фрукты в сиропе, кофе черный со сливками.

### **Вариант 19**

1. Правила подачи сладких блюд.
2. Техника работы официанта при повседневном обслуживании.
3. Подберите посуду и приборы для подачи блюд: ассорти мясное, салат «Летний», бульон со слоеным пирожком, беф-строганов с гарниром, суфле шоколадное, чай.

### **Вариант 20**

1. Правила подачи вторых горячих блюд.
2. Основные элементы обслуживания гостей в зале.
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: ассорти рыбное, суп-лапша домашняя, котлета отбивная из свинины со сложным гарниром, яблоки запеченные, чай с лимоном.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

### *Основная литература*

1. Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Текст] : учебное пособие : [для вузов] / Т. А. Джум, Г. М. Зайко.- Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 526 с. *Режим доступа:* <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>
2. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживание на предприятиях общественного питания [Текст] : учебное пособие : [для студентов вузов по специальности "Технология продуктов общественного питания"] / Г. М. Зайко, Т. А. Джум.- Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2013. - 557 с. - *Режим доступа:* <http://www.znanium.com/bookread.php?book=389895>
3. Искусство обслуживания в ресторанном сервисе [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: О. М. Сергачева, И. В. Изосимова.- Красноярск : СФУ, 2017 - 195 с. – *Режим доступа:* <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=10293>
4. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие для студентов экономических вузов и практических работников ресторанного бизнеса / В. Г. Федцов ; Ин-т русского предпринимательства, Центр работников сервиса и предпринимателей ресторанного бизнеса.- Москва : Дашков и К°, 2014. - 247 с. - *Режим доступа:* <http://znanium.com/bookread2.php?book=430602>

### *Дополнительная литература*

1. Венецианский, А. С. Технологии ресторанного сервиса [Текст] : лабораторный практикум / А. С. Венецианский, С. Б. Косян, А. К. Мамахай ; Волгоград. гос. аграр. ун-т.- Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2016. - 104 с. - *Режим доступа:* <http://znanium.com/go.php?id=624329>
2. Главчева, С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учебное пособие / И.С Главчева, Л.Е. Чередниченко – СПб.: Троицкий мост, 2012 – 208 с.
3. Изосимова, И.В. Основы искусства обслуживания : учеб. пособие / И.В. Изосимова, О.М. Сергачева; Краснояр. гос. торг.-экон. ин-т. – 2-е изд., испр.и доп. – Красноярск, 2011. – 246 с.
4. Основы искусства обслуживания [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. - Красноярск : СФУ, 2017.
5. Официант-бармен [Текст] / сост. В. А. Барановский.- Минск : Букмастер, 2013. - 427 с.
6. Профессиональные стандарты индустрии питания. Том 2: [Справочник] / Федерация Рестораторов и Отельеров. – М.: ООО Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2010. – 296 с.

7. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / С. С. Скобкин.- Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2014. - 496 с. *Режим доступа:* <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=468869>
8. Щеникова, Н. В. Традиции и культура питания народов мира [Текст] : [учебное пособие для вузов по специальностям 230500 "Социально-культурный сервис и туризм", 230800 "Туризм", 060800 "Экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства"] / Н. В. Щеникова.- Москва : Форум : ИНФРА-М, 2015. - 296 с. - *Режим доступа:* <http://znaniium.com/bookread2.php?book=469955>

#### ***Учебно-методические разработки кафедры***

1. Искусство обслуживания в ресторанном сервисе [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: О. М. Сергачева, И. В. Изосимова.- Красноярск : СФУ, 2017 - 195 с.
2. Искусство обслуживания в ресторанном сервисе [Электронный ресурс]: метод. указания к проведению лабораторных занятий / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: О. М. Сергачева, И. В. Изосимова.- Красноярск : СФУ, 2017. – 33 с.
3. Искусство обслуживания в ресторанном сервисе [Электронный ресурс]: метод. указания для преподавателя / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: О. М. Сергачева, И. В. Изосимова.- Красноярск : СФУ, 2017. – 10 с.
4. Искусство обслуживания в ресторанном сервисе [Электронный ресурс]: метод. указания для самостоятельной работы студентов / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: О. М. Сергачева, И. В. Изосимова.- Красноярск : СФУ, 2017. – 23 с.
5. Искусство обслуживания в ресторанном сервисе [Электронный ресурс]: метод. указания для контрольной работы / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: О. М. Сергачева, И. В. Изосимова.- Красноярск : СФУ, 2017. – 12 с.