

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ
(МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ**

Б1.В.ДВ.8.1 ТРЕНИНГ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

наименование дисциплин (модуля)/практики

Автор: Ермишкина И.В.

Код и наименование направления подготовки, профиля: 38.03.02 – Менеджмент
направленность (профиль) "Гостиничное и ресторанное дело"

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр

Форма обучения: Очная

Цель освоения дисциплины:

Участие в обеспечении и поддержании лояльности потребителей по отношению к предприятию питания, гостиничного комплекса.

План курса:

Тема 1. Алгоритм обслуживания гостей.

Информация о ресторане. Индустрия гостеприимства как сфера услуг. Ресторан как коммерческое предприятие. Перечень предлагаемых услуг. Принципы гостеприимства. Стандарты внешнего вида и правила личной гигиены.

Тема 2. Детализация стандартов обслуживания: встреча и приветствие гостей, прием заказа.

Распорядок смены хостес и официанта. Правила работы хостес. Комплектация рабочего места хостес. Приветствие гостей и прием заказа официантом. Приветствие и правила рассаживания гостей. Подача меню. Техника предлагающей продажи. Особые пожелания гостей. Заказы для детей. Вопросы, которые нужно задавать, принимая заказ. Регистрация заказа в автоматизированной системе.

Тема 3. Детализация стандартов обслуживания: подача напитков и блюд, уборка стола.

Комплектация рабочей станции официанта. Сервировка стола. Временные нормативы приготовления напитков и блюд. Правила приоритета. Общие правила подачи напитков и еды. Подача напитков и десерта. Подача напитков и блюд. Правила использования подносов. Расчет и прощание с гостями. Правила уборки стола.

Тема 4. Детализация стандартов обслуживания: расчет гостей и правила работы с автоматизированной системой.

Правила расчета наличными. Правила расчета по банковской карте. Процедура работы с автоматизированной системой.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.8.1 «Тренинг Стандарты обслуживания» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:

при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);

– при проведении занятий семинарского типа:

опрос, тестирование, эссе, практические задания;

- при проведении промежуточной аттестации:

ответ на вопросы практическое задание.

Зачет проводится в виде устного опроса.

Основная литература:

1. Денисович Ю.Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.Ю. Денисович, Е.Ю. Осипенко. — Электрон. текстовые данные. — Благовещенск: Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015. — 178 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55904.html>
2. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 416 с. — 978-5-394-02181-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52284.html>