

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ
Б1.В.ОД.4 «ТЕХНОЛОГИИ И СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В
ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

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:

Формирование навыков стандартизации процесса обслуживания на предприятии индустрии гостеприимства.

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.ОД.23 «Мировая индустрия гостеприимства» 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.

Экзамен проводится в виде устного опроса.

Основная литература:

1. Организация производства на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учебник / И.Р. Смирнова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Троицкий мост, 2013. — 232 с. — 978-5-904406-21-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40878.html>
2. Пасько О.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.В. Пасько, Н.В. Бураковская, Е.В. Кулагина. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. — 211 с. — 978-5-93252-325-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26711.html>