АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ

Б1.В.19.05 ТЕХНОЛОГИИ И СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ ПИТАНИЯ

Автор: Ермишкина И.В., ст.преподаватель

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

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр

Форма обучения: Очная

Цель освоения дисциплины:
Формирование навыков стандартизации процесса обслуживания в ресторане, формирование способности к проведению оценки качества оказываемых услуг на предмет соответствия стандартам и требованиям организации

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.19.05 «Технологии и стандарты обслуживания на предприятии питания» 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. 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