МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Социологический факультет

Кафедра социокультурного туризма

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

*(с полным сроком обучения)*

по дисциплине «Ресторанный сервис»

для направления подготовки (специальности) 43.03.02 – Туризм

Общая трудоемкость дисциплины – 2 зачетные единицы

Форма текущего контроля в семестре – контрольная работа

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) – нет

Форма промежуточного контроля в семестре – зачет

**Краткое содержание курса**

Перечень изучаемых разделов, тем дисциплины:

1. Эволюция предприятий общественного питания. Системы общественного питания. Современное состояние ресторанного бизнеса в России и регионах мира.
2. Предприятия общественного питания: понятия, типы, классификация.
3. Нормативная база. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов.
4. Общая характеристика процесса обслуживания на предприятии общественного питания.
5. Методы и формы обслуживания туристов на предприятиях питания различных типов и классов.
6. Торговые помещения. Столовая посуда и приборы. Столовое белье.
7. Служба питания. Штат предприятия.
8. Типы обслуживания. Подготовка к обслуживанию потребителей.
9. Культура обслуживания на предприятиях питания.
10. Организация обслуживания потребителей в ресторанах.
11. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Меню.
12. Прогрессивные технологии обслуживания.
13. Обслуживание приёмов и банкетов. Прием делегации.
14. Правила ресторанного и гастрономического протокола.
15. Компьютерные системы управления рестораном.
16. Эстетическая функция ресторана. Разработка идеи концептуального предприятия питания.

**Форма текущего контроля**

**Контрольная работа должна быть выполнена до выхода студента на сессию.**

**Контрольная работа №1**

1. Происхождение слова «ресторан».
2. Торговые, производственные и вспомогательные помещения ресторана.
3. Основные этапы организации обслуживания.
4. Подготовка официантов к работе.
5. Столовые приборы и бельё. Ассортимент, характеристика, назначение.
6. Стеклянная посуда для напитков.

**Контрольная работа №2**

1. Происхождение слова «ресторан».
2. Известные ресторанные бренды.
3. Требования к размещению гостей.
4. Специальные виды услуг и формы обслуживания.
5. Методы организации труда – индивидуальный, бригадный
6. Стеклянная посуда. Ассортимент характеристика, назначение.

**Контрольная работа №3**

1. Происхождение слова «ресторан».
2. Типы ресторанов и баров. Особенности деятельности.
3. Мебель.
4. Обслуживание приемов и банкетов. Классический банкет, фуршет, коктейль, барбекю.
5. Фарфоровая и фаянсовая посуда. Ассортимент, характеристика, назначение.
6. Определение меню. Назначение и принципы составления меню. Типы меню.

**Контрольная работа №4**

1. Происхождение слова «ресторан».
2. Зарубежная классификацией ресторанов.
3. Пожарная безопасность. Правила поведения в чрезвычайных ситуациях.
4. Выездное обслуживание – кейтеринг.
5. Столовый металл и текстиль – стиль ресторана. Текстиль: правила ухода и использования. Различные способы выкладывания салфеток.
6. Торговые, производственные и вспомогательные помещения ресторана.

**Контрольная работа №5**

1. Происхождение слова «ресторан».
2. Актуальные ресторанные концепции.
3. Организация обслуживания в ресторане.
4. Подготовка ресторана к обслуживанию.
5. Сервировка столов. Сервировка к завтраку, обеду, ужину, банкетная сервировка.
6. Металлическая посуда и приборы. Ассортимент, характеристика, назначение.

**Порядок определения варианта контрольной работы**

Вариант контрольной работы выбирается в соответствии с последней цифрой в номере зачётной книжки:

|  |  |
| --- | --- |
| Последняя цифра в номере зачётной книжки | Вариант контрольной работы |
| 1-2 | Вариант №1 |
| 3-4 | Вариант №2 |
| 5-6 | Вариант №3 |
| 7-8 | Вариант №4 |
| 9-0 | Вариант №5 |

**Требования к оформлению контрольной работы**

Общий объём работы – до 30 страниц печатного текста (с учётом титульного листа, содержания и списка литературы) на бумаге формата А4, на одной стороне листа. Титульный лист оформляется по указанному образцу.

**Контрольная работа должна содержать:**

титульный лист (приложение 1),

содержание (приложение 2),

основную часть (полные ответы на вопросы),

приложения (при необходимости),

пронумерованный список использованной литературы (не менее 15-ти источников) с указанием автора, названия, места издания, издательства, года издания.

В начале контрольной работы должное быть **содержание**, в котором указываются номера страниц по отдельным вопросам. В содержании отражаются вопросы контрольной работы.

**Основная часть** должна излагаться в соответствии с планом, четко и последовательно. В тексте обязательно должны быть ссылки на использованную литературу, в особенности на нормативно-правовые акты. При дословном воспроизведении материала каждая цитата должна иметь ссылку на соответствующую позицию в списке использованной литературы с указанием номеров страниц, например [12, с. 56] или «В работе [11] рассмотрены....».

Ответ на каждый новый вопрос должен начинаться с нового листа. Висячие строки запрещены.

Ответы на вопросы должны быть изложены в логической последовательности. При необходимости ответ возможно разбить на подпункты – 1.1., 1.2. (с указанием в оглавлении соответствующих страниц).

В тексте на иллюстрации делаются ссылки, содержащие порядковые номера, под которыми иллюстрации помещены в работе. Ссылки в тексте на номер рисунка, таблицы, страницы, главы пишут сокращенно и без значка, например: рис. 3, табл. 4, с. 34, гл. 2. Если указанные слова не сопровождаются порядковым номером, то их следует писать в тексте полностью, без сокращений, например «из рисунка видно, что...», «таблица показывает, что...» и т.д. Фотографии, рисунки, карты, схемы можно оформить в виде **приложения** к работе.

Все иллюстрации в контрольной работе размещаются сразу после ссылки на нее в тексте, называются рисунками и обозначаются словом «Рис.». Каждый рисунок должен сопровождаться кратким названием. Название рисунка и его номер располагают под рисунком. После номера рисунка ставится точка. После пробела с заглавной буквы приводят его наименование, в конце которого точка не ставится.

Подрисуночная подпись набирается шрифтом того же начертания, что и текст, но на размер мельче, строго на формат иллюстрации, и ставится под ней. Слово *Рис.* и номер для большей различимости, т.к. они служат поисковыми знаками, также выделяют шрифтом, чаще курсивом. Последняя строка в подрисуночной подписи располагается по центру. В конце подписи никаких знаков препинания ставить не принято. Подрисуночная подпись не должна быть сгруппирована с самим рисунком.

*Рис.1.* Взаимосвязь понятий «новшество», «нововведение», «инновация»

**Таблицы** как вспомогательный материал набираются шрифтом на 2 размера мельче основного текста.

Над таблицей размещаются нумерационный и тематический заголовки. Слово *Таблица...* набирается курсивом на 2 размера мельче основного шрифта, и выравнивается по правому краю таблицы. Тематический заголовок таблицы набирается полужирным строчным шрифтом той же гарнитуры, что и основной текст, но на 2 размера меньше, и располагается, как правило, посередине. Таблицы должны быть закрыты тонкими (светлыми) линейками со всех сторон.

*Таблица 3*

**Стоимость номеров гостиничного комплекса «Монблан»**

|  |  |
| --- | --- |
| Категория номера | Стоимость (руб.). |
| Люкс – премиум | 9 250 - 9 500 |
| Люкс улучшенный | 7 750 – 8 000 |
| Люкс | 6 250 – 6 500 |

* над продолжением таблицы нумерационный заголовок оформляется в виде слов «Продолжение табл…» с последующим номером и выравнивается вправо (например, «Продолжение табл. 3»).

*Продолжение табл. 3*

|  |  |
| --- | --- |
| Двухкомнатный двухместный | 4 450 – 4 700 |
| Двухместный номер «Кинг – сайз» | 3 750 – 4000 |
| Двухместный номер Стандарт | 3 450 – 3 700 |

* над окончанием таблицы нумерационный заголовок оформляется в виде слов «Окончание табл.» (например, «Окончание табл. 3»).

*Окончание табл. 3*

|  |  |
| --- | --- |
| Двухместный номер стандарт (с подселением): | 1 850 |
| Одноместный номер (ванная): | 3 000 |
| Одноместный номер (душевая кабина): | 2 800 |

В конце работы прилагается **список использованных источников.** Литературные источники следует располагать в алфавитном порядке, за исключением нормативных источников, которые располагаются вначале списка по важности. Источники оформляются согласно **ГОСТ 7.1-2003.**

**ФОРМАТ**: Размер шрифта – «Times New Roman», 14 пт, для таблиц – 12 пт. Межстрочный интервал – 1,5. Поля: слева – 30 мм, справа – 10 мм, сверху и внизу – 20 мм, абзацный отступ – 1,25 см. Нумерация страниц – справа внизу страницы.

Страницы должны быть пронумерованы сквозным порядком**, не включая приложение.** Нумерация ставится с **СОДЕРЖАНИЯ**, которое нумеруется «2». Текст выравнивается по обеим сторонам листа.

Наименования структурных элементов прописными буквами, по центру, без точки (СОДЕРЖАНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ).

Заголовки (названия глав и параграфов) следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Переносы в заголовках не допускаются. Расстояние между заголовком и текстом – 3 интервала, расстояние между заголовками раздела и подраздела – 2 интервала. Заголовки разделов печатаются шрифтом Times New Roman 14 пт, междустрочный интервал – одинарный. Заголовки подразделов и пунктов – 14 пт. Начертание текста заголовка делается с использованием стиля «жирный».

Содержание включают в общее количество листов документа. Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной буквы. Слово «Содержание» также должно быть напечатано шрифтом Times New Roman 14 пт, без абзацного отступа, выравнивание – по центру, точка в конце не ставится, междустрочный интервал – одинарный. Номера страниц должны быть выровнены по правой границе поля. Заполнитель между названием наименования, включенного в содержание, и номером страницы – точка.

**Оформление письменной работы согласно МИ 4.2-5/47-01-2013** Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации

**Форма промежуточного контроля**

**Зачет**

**Вопросы к зачету**

1. Эволюция предприятий общественного питания.
2. Системы общественного питания.
3. Современное состояние ресторанного бизнеса в России и регионах мира.
4. Предприятия общественного питания: понятия, типы, классификация.
5. Нормативная база. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов.
6. Общая характеристика процесса обслуживания на предприятии общественного питания.
7. Методы обслуживания туристов на предприятиях питания различных типов и классов.
8. Формы обслуживания туристов на предприятиях питания различных типов и классов.
9. Торговые помещения.
10. Столовая посуда и приборы.
11. Столовое белье.
12. Служба питания. Штат предприятия.
13. Типы обслуживания. Подготовка к обслуживанию потребителей.
14. Культура обслуживания на предприятиях питания.
15. Организация обслуживания потребителей в ресторанах.
16. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Меню.
17. Прогрессивные технологии обслуживания.
18. Обслуживание приёмов и банкетов.
19. Прием делегации.
20. Правила ресторанного и гастрономического протокола.
21. Компьютерные системы управления рестораном.
22. Эстетическая функция ресторана.
23. Цвет в интерьере ресторана.
24. Разработка идеи концептуального предприятия питания.
25. Ресторанный сервис в Чите. История развития ресторанного сервиса в городе. Современное состояние читинского ресторанного рынка. Типы ресторанов в городе. Интересные ресторанные концепции. Проблемы развития сферы общепита в городе. Отличительные особенности ресторанов города от ресторанов в центральных городах России.

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

Печатные издания

1. Рыжова, Н.И. Индустрия гостиничных и ресторанных услуг: учеб. пособие / Н.И. Рыжова. – Чита: ЗабГУ, 2016. – 95 с.
2. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2010. – 493 с.

Издания из ЭБС

1. Сологубова, Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Г.С. Сологубова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издво Юрайт, 2017. – 379 с.
2. Алексеев, Н.П. Ресторанный сервис. Restaurant service: учеб. пособие / Н.П. Алексеев, В.И. Протуренко. – M.: Флинта, 2011.

**Дополнительная литература**

1. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования
2. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения
3. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования
4. Арбузова Н.Ю. Технология и организации гостиничных услуг: учеб. пособие. – 2-е изд., испр. – Москва: Академия, 2011. – 224 с.
5. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие. – Москва: Новое знание, 2008. – 356 с.
6. Волков Ю Ф. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Сборник нормативных документов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010 – 734 с.
7. Джум Т.А. Ольшанская С.А. Организация и технология питания туристов: учеб. пособие. – Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2011. – 320 с.
8. Зайко Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. – Москва: Магистр, 2008 – 220 с.
9. Кондратьев К. П. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / К. П. Кондратьев. – Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ, 2007 – 107 с.
10. Лысогор Л.А. Питание в туристском походе / Л.А. Лысогор, Н. А. Толстой, В. В. Толстая – Москва: Пищевая промышленность, 2010. – 176 с.
11. Панова Л. А. Обслуживание на предприятиях общественного питания / Л. А. Панова. – Москва: Дашков и К, 2007. – 334 с.
12. Радченко Л. Обслуживание на предприятии общественного питания / Л. Радченко. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – 318 с.
13. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих / С. Зигель [и др.]. – Москва: Центрполиграф, 2007. – 288 с.
14. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А. В. Сорокина. – Моска: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. – 304 с.
15. Туристские услуги. Туристское обслуживание: Сборник нормативно-правовых и информационных материалов / Москва: Финансы и статистика, 2008. – 808 с.
16. Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. – Москва: Академия, 2002. – 416 с.
17. Филипповский Е. Е Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский. – Москва: Финансы и статистика, 2009. – 176 с.
18. Ченгарли Л. Европейские обычаи питания: учеб. пособие / Л. Ченгарли. – Москва – Финансы и статистика, 2006 г. – 208 с.
19. Черных Н. Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: учеб. пособие. – Москва: Сов. спорт, 2002. – 320 с.

**Собственные учебные пособия**

1. Лях, О.А. Организация питания в индустрии туризма: учеб. пособие / О.А. Лях. – Чита: ЗабГУ, 2014. – 251 с.

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.elibrary.ru.
2. БД РГБ «Электронная библиотека диссертаций» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.diss.rsl.ru/
3. Интегрированная система информационных ресурсов (ИСИР) РАН [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://isir.ras.ru/ – 2010.
4. Официальный интернет-портал государственных услуг [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.gosuslugi.ru/
5. Сайт Федерального агентства по туризму [Электронный ресурс]. Режим доступа: russiatourism.ru
6. Электронно-библиотечная система «Лань» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.lanbook.com.
7. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.russiatourism.ru
8. Федерация рестораторов и отельеров России [Электронный ресурс]. Режим доступа: frio.ru
9. Сайт Российского союза туриндустрии (РСТ) [Электронный ресурс]. Режим доступа: rostourunion.ru
10. Журнал «Ресторанные ведомости» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.restoved.ru
11. Портал Allcafe.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: allcafe.ru
12. Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека http://rospotrebnadzor.ru/

старший преподаватель кафедры

социокультурного туризма О.А. Лях

Заведующий кафедрой

социокультурного туризма Е.В. Крылова

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Социологический факультет

Кафедра социокультурного туризма

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

по направлению 43.03.02 Туризм

по дисциплине «Ресторанный сервис»

Вариант 1

Выполнил: студент группы ТУРз-16 Фамилия Имя Отчество

Проверил: старший преподаватель кафедры СКТ Лях О.А.

Чита

2019

Приложение 2

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Происхождение слова «ресторан» ………………………………… | 3 |
|  | Торговые, производственные и вспомогательные помещения ресторана …………………………………………………………….. | 4 |
|  | Основные этапы организации обслуживания ……………………. |  |
|  | Подготовка официантов к работе …………………………………. |  |
|  | Столовые приборы и бельё. Ассортимент, характеристика, назначение ……………………………………………………………. |  |
|  | Стеклянная посуда для напитков ………………………………….. |  |
|  | Список использованной литературы ……………………………… |  |