



УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Высшей школы
сервиса
Протокол № 3 от «10» октября 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины Б1.В.ДВ.4.1 Технология работы службы питания и напитков (F&V)
основной образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата
по направлению подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
направленность (профиль): Ресторанный бизнес
Квалификация: бакалавр
год начала подготовки: 2023

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы сервиса	к.т.н., доцент Султаева Н.Л.

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы сервиса	к.т.н., доцент Сивченко С.В.



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технология работы службы питания и напитков (F&B)» относится к дисциплинам по выбору элективных дисциплин (модулей) части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, профиля Ресторанный бизнес.

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «Основы ресторанного сервиса», «Безопасность ресторанной продукции, санитария и гигиена питания», «Формирование ресторанного продукта», «Технологии обслуживания в сфере ресторанной деятельности», «Введение в технологию обслуживания», «Сервис-дизайн» ОПОП «Гостиничное дело», профиль «Ресторанный бизнес».

Дисциплина направлена на формирование следующей компетенции выпускника:

Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-8) в части:

ПК-8.1 –Использует современные технологии для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса.

В рамках дисциплины изучается круг вопросов, связанных с:

- 1) состоянием и перспективы развития сферы питания для туристов в России и за рубежом, службой питания гостиничного предприятия а именно: особенности рынка услуг предприятий питания, основные направления развития отрасли; состояние и тенденции развития сферы питания в России, особенности организации сферы питания в развитых странах, особенности развития московского рынка услуг питания; служба F&B в гостиничном предприятии, ее миссия и взаимосвязь с другими подразделениями гостиничного предприятия; структура службы F&B в гостиничных предприятиях различных типов и классов; национальные и религиозные традиции питания в России и за рубежом, национально-религиозный аспект совместимости гастрономических особенностей населения как в отельных странах, так в процессе международных отношений (внешнего и внутреннего туризма); основы организации работы предприятий питания в России;
- 2) принципами организации рационального питания и основами организации работы предприятий питания, а именно: физиологические принципы построения пищевых рационов; роль макро- и микронутриентов в питании; основные «школы» питания; организация лечебно-профилактического и диетического питания туристов; спецификой организации работы цехов, складского и тарного хозяйства; типы и характеристика предприятий питания в гостинице;
- 3) особенностями обслуживания различных поведенческих типов гостей, а именно: характеристика поведенческих типов гостей; ожидания гостя; способы нивелирования «жертв» клиента; персонификация услуг в гостиничном сервисе; восприятие гостя; материальная и нематериальная составляющие услуги;
- 4) организацией торговой деятельности предприятий питания, а именно: специфика торговых помещений предприятий питания, принципы составления и последовательность расположения блюд в меню, планирование меню, основные функции меню, виды услуг питания в гостиничных предприятиях, формы и методы обслуживания, их характеристика, организация работы бара, технология работы Room service; особенности организации обслуживания массовых мероприятий;



- 5) особенностями организации питания специальных контингентов, а именно: организация питания иностранных туристов и местного населения, национальные особенности и традиции питания; религиозные традиции и пищевые обряды; организация питания туристов на транспорте, организация питания детей, школьников, спортсменов, лиц пожилого возраста и т.д.;
- б) маркетингом услуг питания, а именно: методы дифференцирования продукта, сегментация рынка услуг питания, определение целевого рынка, позиционирование продукта и предприятия, маркетинговые исследования в сфере питания, меню как инструмент продаж, маркетинговые подходы к разработке и оформлению меню, роль меню в формировании эффективных продаж, технологии Chef-table; винная карта, профессиональные продажи, требования к торговому персоналу, тренинги персонала, выбор стратегии продаж.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 22 зачетных единицы, 792 часа. Преподавание дисциплины ведется на 3-м и 4-м курсах в 5-м, 6-м, 7-м семестрах продолжительностью 18 недель и в 8 семестре продолжительностью 9 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции (136 ч), в т.ч. проблемные лекции, лекции-дискуссии, практические занятия (198 ч) – академический семинар, заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, семинар-диспут, работа в малых группах, Case-study, решение ситуационных задач, индивидуальные и групповые проекты, выездные занятия, самостоятельная работа обучающихся (442 ч), групповые и индивидуальные консультации (8 ч), промежуточная аттестация (8 ч) для очной формы обучения.

На заочной форме обучения общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 22 зачетных единицы, 792 часа. Преподавание дисциплины ведется на 3-м, 4-м и 5 курсах в 6-м, 7-м, 8-м и 9-м семестрах: лекций (36 часов), практические занятия (40 часов), самостоятельная работа обучающихся (700 часов), групповые и индивидуальные консультации (8 часов), промежуточная аттестация (8 часов).

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме решения ситуационных задач, контрольных работ, презентации индивидуальных заданий, докладов, тестов, промежуточная аттестация в форме зачета (тест и решение кейса, 5-ый и 7-ой семестр) и экзаменов (тест и решение кейса, 6-ой и 8-ой семестры) для очной формы обучения. Для заочной формы обучения 6, 8 семестры зачет (тест и решение кейса), 7-ой и 9-й семестр – экзамен (тестирование и кейс).

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции, индикатора их достижения	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора их достижения)
1.	ПК-8	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:
	ПК-8.1	Использует современные технологии для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса



3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Технология работы службы питания и напитков (F&B)» относится к дисциплинам по выбору элективных дисциплин (модулей) части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, профиля Ресторанный бизнес.

Изучение данной дисциплины базируется на знании дисциплин «Основы ресторанного сервиса», «Безопасность ресторанной продукции, санитария и гигиена питания», «Формирование ресторанного продукта», «Технологии обслуживания в сфере ресторанной деятельности», «Введение в технологию обслуживания», «Сервис-дизайн» ОПОП «Гостиничное дело», профиль «Ресторанный бизнес».

Формирование компетенции ПК-8 начинается в дисциплинах Основы ресторанного сервиса (1,2 семестры), продолжается в дисциплинах Технология работы службы питания и напитков (F&B) (5,6,7,8 семестры), Технологии обслуживания в сфере ресторанной деятельности (5,6,7,8 семестры), прохождении производственной Проектно-технологической практики, заканчивается при прохождении Преддипломной практики и ГИА (8 семестр).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Технологии обслуживания в сфере ресторанной деятельности;
- Проектирование предприятий ресторанного и гостиничного бизнеса;
- Разработка бизнес-процессов предприятий ресторанной сферы.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 22 зачетных единицы / 792 академических часа (1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			5	6	7	8
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	350	92	92	92	74
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	136	34	34	34	34
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	198	54	54	54	36
	Семинары	-	-	-	-	-
	Лабораторные работы	-	-	-	-	-
	Практические занятия	198	54	54	54	36
1.3	Консультации	8	2	2	2	2
1.4	Промежуточная аттестация	8	2	2	2	2



2	Самостоятельная работа обучающихся	442	124	88	124	106
3	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зач	экза	зач	экза
4	Общая трудоемкость час	792	216	180	216	180
	з.е.	22	6	5	6	5

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			6	7	8	9
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	92	20	24	24	24
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	40	6	10	10	10
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	40	10	10	10	10
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	40	10	10	10	10
1.3	Консультации	8	2	2	2	2
1.4	Промежуточная аттестация	8	2	2	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	700	88	264	264	84
3	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зач	экза	зач	экза
4	Общая трудоемкость час	792	108	288	288	108
	з.е.	22	3	8	8	3



5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
1 / 5	Раздел 1. Основные направления развития сферы питания. Служба питания гостиничного предприятия	Состояние и перспективы развития сферы питания	2	Академическая лекция	2	Академический семинар	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
2 / 5		Служба питания (F&B), ее роль в гостиничном предприятии	2	Академическая лекция	4	Академический семинар	6	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
3 / 5		Структура службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.	2	Академическая лекция	2	Академический семинар	5	Работа с литературой и Интернет-



							ресурсами	
4 / 5		Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля	2	Лекция-конференция	4	Контрольная точка 1 <u>Отчетный семинар</u> Подготовка докладов и презентаций	6	Подготовка к отчетному семинару
5 / 5	Раздел 2. Основные принципы организации рационального питания.	Физиологические принципы построения пищевых рационов. Сбалансированность основных веществ в питании.	2	Академическая лекция	2	Работа в малых группах	6	Выполнение групповых заданий
6 / 5		Роль основных веществ в питании, потребность в них организма	2	Проблемная лекция	4	Семинар-диспут	5	Выполнение групповых заданий
7 / 5		Энергетическая, биологическая, пищевая ценность пищи. Основные подходы к формированию рационов питания. Режим питания	2	Проблемная лекция	2	Работа в малых группах	6	Выполнение групповых заданий
8 / 5		Основные «школы» питания: рациональное питание, вегетарианство, раздельное питание, питание по группе крови	2	Проблемная лекция	4	Семинар-диспут	6	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
9 / 5		Организация диетического и лечебно-профилактического питания. Характеристика диет	2	Проблемная лекция	2	Семинар-диспут	5	Работа с литературой и Интернет-



							ресурсами	
10 / 5		Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля	2	Лекция-конференция	4	Контрольная точка 2 <u>Отчетный семинар</u> <u>Контрольная работа №1</u>	6	Подготовка к отчетному семинару
11 / 5	Раздел 3. Особенности организации работы предприятий питания для туристов	Классификация предприятий питания по месту нахождения, степени централизации производства, характеру обслуживаемых контингентов, признаку специализации, формам обслуживания, уровню технического оснащения и объему предоставляемых услуг, мощности и вместимости. Типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов. Научная организация труда: задачи и современные направления.	2	Академическая лекция	2	Академический семинар	6	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
12 / 5		Типы и характеристика предприятий питания в гостинице. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы	2	Академическая лекция	4	Работа в малых группах	6	Работа с ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие



							требования» в форме письменного задания	
13 / 5		Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания. Источники снабжения, организация договорных отношений, понятие товарных запасов и их оптимизация	2	Академическая лекция	2	Работа в малых группах	6	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
14 / 5		Организация складского и тарного хозяйства, транспортно-экспедиционных операций на предприятиях питания. Состав складских помещений предприятий питания. Особенности организации приемки и хранения товаров	2	Академическая лекция	4	Контрольная точка 3 <u>Тестирование</u>	6	Подготовка к тестированию
15 / 5		Организация работы заготовочных цехов. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения	2	Академическая лекция	2	Академический семинар	6	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
16 / 5		Организация работы доготовочных и специализированных цехов. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения	2	Академическая лекция	4	выездное занятие	6	Подготовка индивидуальных заданий



17 / 5		Цеховая и бесцеховая структура предприятия питания. Особенности организации работы цехов в предприятиях питания гостиницы. Требования к персоналу	2	Академическая лекция	2	Case-study	6	Подготовка к защите группового проекта
18/5		Защита групповых проектов			4	Контрольная точка 4 <u>Защита групповых проектов</u>	26	Подготовка к защите группового проекта
Итого			34		54		124	
18/5		Групповая консультация – 2 часа						
		Промежуточная аттестация – зачет 2 часа						



6 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
1 / 6	Раздел 4. Особенности обслуживания гостей различных поведенческих типов.	Характеристика поведенческих типов гостей.	2	Лекция-диалог	4	Ролевая игра	5	Выполнение домашнего задания
2 / 6		Ожидания гостя: физические, эмоциональные, интеллектуальные. Способы нивелирования «жертв» клиента.	2	Лекция-диалог	2	Case-study	6	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
3 / 6		Персонификация услуг в гостиничном сервисе	2	Лекция-диалог	4	Семинар-диспут	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
4 / 6		Материальная и нематериальная составляющие сервиса в процессе	2	Проблемная лекция	2	Семинар-диспут	6	Подготовка индивидуальны



		гостиничного обслуживания. Восприятие гостя.						х заданий
5 / 6		Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля. Контрольная точка 1	2	Лекция- конференция	4	<u>Презентация результатов индивидуальных заданий</u>	6	Подготовка к отчету по индивидуальны м заданиям
6 / 6	Раздел 5. Организация торговой деятельности предприятий питания	Общие требования к торговым помещениям. Организация работы сервизной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба	2	Академическая лекция	2	Академический семинар	5	Работа с литературой и Интернет- ресурсами
7 / 6		Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды меню. Оформление меню. Составление карты вин. Функции сомелье. Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов). Основные подходы к планированию меню	2	Академическая лекция	4	Семинар-диспут	6	Подготовка рефератов, презентаций
8 / 6		Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание	2	Академическая лекция	2	Семинар-диспут	6	Подготовка рефератов, презентаций



		(завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей						
9 / 6		Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Обслуживание официантами и самообслуживание. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания	2	Академическая лекция	4	Академический семинар	5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
10 / 6		Технология работы службы Room service. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. Правила обслуживания гостей в номерах. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары	2	Академическая лекция / Выездная лекция	2	Семинар-диспут	6	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
11 / 6		Особенности организации	2	Академическая	4	Case-study	6	Работа с



		обслуживания массовых мероприятий. Классификация их, краткая характеристика. Прием заказа, подготовка к проведению массового мероприятия, обслуживание. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.) Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д. Общественное питание типа «кейтеринг»		лекция				кейсами
12 / 6		Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля – Контрольная точка 2	2	Лекция-конференция	2	<u>Презентация результатов индивидуальных заданий</u>	6	Подготовка к отчету по индивидуальным заданиям
13 / 6	Раздел 6. Особенности организации питания специальных контингентов	Национальные особенности и традиции питания. Религиозные традиции и пищевые обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе. Учет религиозных традиций при организации питания туристов. Национально-религиозный аспект совместимости гастрономических особенностей населения как в отельных странах, так в процессе международных отношений (внешнего и внутреннего	2	Академическая лекция	4	Case-study	6	Работа с кейсами; подготовка группового проекта



		туризма)						
14 / 6		<p>Организация питания туристов на различных видах транспорта (водном, железнодорожном, воздушном, автомобильном). Особенности обслуживания питанием в кризисах. Организация питания детей. Особенности детского меню, рекомендуемые и не рекомендуемые продукты и способы кулинарной обработки. Анимационные программы для детей.</p> <p>Особенности организации питания школьников, лиц пожилого возраста, спортсменов и т.д.</p> <p>Контрольная точка 3</p>	2	Академическая лекция	2	<u>Отчетный семинар</u>	2	Подготовка к отчетному семинару
15 / 6	Раздел 7. Маркетинг услуг питания	Методы дифференцирования продукта, сегментация рынка услуг питания, определение целевого рынка, позиционирование продукта и предприятия, маркетинговые исследования в сфере питания.	2	Академическая лекция	4	Семинар-диспут	2	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
16 / 6		Меню как инструмент продаж, маркетинговые подходы к разработке и оформлению меню, роль меню в формировании эффективных продаж,	2	Академическая лекция	2	Семинар-диспут	2	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



		винная карта, профессиональные продажи.						
17 / 6		Требования к торговому персоналу, тренинги персонала, выбор стратегии продаж	2	Академическая лекция	4	Семинар-диспут	2	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
18 / 6		Защита групповых проектов. Контрольная точка 4.			2	<u>Защита групповых проектов</u>	6	Подготовка к защите группового проекта
Итого			34		54		88	
Групповая консультация – 2 часа								
Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа								

7 семестр

недели семестр	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем	Самостоятельная работа обучающихся



			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРО, академических часов	Форма проведения СРО
1,2/7	Раздел 8. Планирование производственно й программы, товарооборота ресторанного хозяйства и его структурных подразделений.	Расчет среднего количества планируемого выпуска блюд для потребления одним человеком в день. Расчет планового выпуска блюд (годового, квартального, месячного). Расчет средней цены одного блюда; товарных запасов. Влияние товарных запасов на развитие товарооборота	4	Академическая лекция	6	Case-study Решение расчетных задач	10	Решение расчетных задач
3,4/7		Расчет максимальной пропускной способности обеденного зала; коэффициента использования пропускной способности; коэффициента оборачиваемости одного места; производственной мощности; степени использования производственной мощности Контрольная точка 1	4	Академическая лекция	6	Решение задач, работа с кейсами <u>Отчетный семинар</u>	10	Решение расчетных задач Подготовка к отчетному семинару



5,6/7		Расчет плана выпуска продукции собственного производства и плана продажи покупных товаров. Расчет товарооборота и его состава	4	Академическая лекция	6	Решение задач, работа с кейсами	10	Решение задач, работа с кейсами
7,8/7		Расчет трудовых показателей. Плановая смета расходов на оплату труда, средней выработки 1 работника предприятия, 1 работника производства. Контрольная точка 2.	4	Лекция-конференция	6	Case-study Решение расчетных задач <u>Отчётный семинар</u>	10	Подготовка к отчётному семинару
9,10/7		Расчет издержек производства и обращения	4	Академическая лекция	6	Case-study Решение расчетных задач	10	Решение задач, работа с кейсами
11,12/7		Расчет доходов и их распределение. Плановые доходы предприятия питания. Контрольная точка 3	4	Академическая лекция	6	Case-study Решение расчетных задач <u>Отчётный семинар</u>	10	Решение задач, работа с кейсами; Подготовка к отчетному семинару
13,14,15/7		Расчет рентабельности предприятия общественного питания.	6	Академическая лекция	9	Case-study Решение расчетных задач	10	Решение задач, работа с кейсами
16,17/7		Расчет срока окупаемости капитальных вложений.	4	Лекция-конференция	6	Case-study Решение расчетных задач	10	Решение задач, работа с кейсами



18/7		Обобщение пройденного материала Контрольная точка 4			3	Отчётный семинар	44	Подготовка к отчётному семинару; защита расчетной работы
		Итого	34		54		124	
		Групповая консультация – 2 часа						
		Промежуточная аттестация – зачет 2 часа						

8 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Контактная работа обучающихся с преподавателем			Самостоятельная работа обучающихся		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРО, академических часов	Форма проведения СРО



1/8	Раздел 9. Экономический и маркетинговый анализ деятельности предприятий питания	Мониторинг и анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятий питания	4	Академическ ая лекция	4	Работа в малых группах	10	Работа с литературой и Интернет- ресурсами
2/8		Анализ рынка услуг, потенциальный рынок сбыта, оценка конкурентоспособности, анализ качества продукции и услуг.	4	Академическ ая лекция	4	Работа в малых группах	10	Работа с литературой и Интернет- ресурсами
3/8		Оценка финансового состояния предприятий питания и принятие решений по результатам контроля. Контрольная точка 1.	4	Академическ ая лекция Лекция- конференция	4	Работа в малых группах <u>Отчетный семинар</u> заслушивание и обсуждение докладов с презентациями	10	Работа с литературой и Интернет- ресурсами Подготовка к отчетному семинару
4/8	Раздел 10. Бюджетирование на предприятиях индустрии	Значение, задачи и источники управленческого анализа деятельности предприятия общественного питания. Порядок формирования бюджетов и планов предприятия питания.	4	Академическ ая лекция	4	Академический семинар Семинар-диспут	10	Работа с литературой и Интернет- ресурсами



5/8	питания и гостеприимства	Планирование меню. Выбор блюд для меню. Баланс меню. Оценка меню. Chef table. Контрольная точка 2	4	Проблемная лекция	4	Case-study Ситуационная задача №1 «Меню как инструмент маркетинга» <u>Отчетный семинар</u> Презентация решения кейса	10	Подготовка к Case-study
6/8		Стандартные рецептуры, технико-технологические карты на фирменные блюда, напитки, мучные кулинарные и кондитерские изделия. Технологическая документация.	4	Академическая лекция	4	Академический семинар	10	Подготовка к Case-study
7/8		Калькуляция стоимости. Значение правильности расчета цены блюд для конкурентоспособности предприятия. Влияние несоответствия сырья и продуктов по количеству и качеству на цену блюд. Карта вин, алкогольных и безалкогольных напитков.	4	Академическая лекция	4	Решение расчетных задач: Расчет калькуляционных карт на блюда	10	Решение расчетных задач
8/8		Выбор технологического оборудования и проектирование предприятия на стадии планирования меню. Реконструкция предприятия питания Контрольная точка 3	4	Лекция-диалог	4	Case-study Ситуационная задача №2 «Начинаем реконструкцию кухни» Презентация решения кейса	10	Подготовка к Case-study



9/8		Обобщение пройденного материала. Контрольная точка 4.	2	Лекция-конференция	4	Отчетный семинар	26	Подготовка к отчетному семинару, защита групповых проектов
		Итого	34		36		106	
		Групповая консультация – 2 часа						
		Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа						

Для заочной формы обучения:

6 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
	Раздел 1. Основные направления	Состояние и перспективы развития сферы питания. Служба питания, ее роль в	0,5	Академическая лекция	1	Академический семинар	8	Работа с литературой и



	развития сферы питания. Служба питания гостиничного предприятия	гостиничном предприятии. Структура службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.						Интернет-ресурсами
		Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля. Контрольная точка 1	0,5	Лекция-конференция	1	<u>Отчетный семинар</u> заслушивание и обсуждение докладов с презентациями	8	Подготовка к отчетному семинару
	Раздел 2. Основные принципы организации рационального питания.	Физиологические принципы построения пищевых рационов. Сбалансированность основных веществ в питании. Роль основных веществ в питании, потребность в них организма	0,5	Проблемная лекция	1	Работа в малых группах	8	Выполнение групповых заданий
		Энергетическая, биологическая, пищевая ценность пищи. Основные подходы к формированию рационов питания. Режим питания	0,5	Проблемная лекция	1	Работа в малых группах	8	Выполнение групповых заданий
		Организация диетического и лечебно-профилактического питания. Характеристика диет	0,5	Проблемная лекция	1	Семинар-диспут	8	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля. Контрольная точка 2.	0,5	Лекция-конференция	1	<u>Отчетный семинар</u> Контрольная работа	8	Подготовка к отчетному семинару



		Типы и характеристика предприятий питания в гостинице. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы	0,5	Академическая лекция	1	Работа в малых группах	8	Работа с ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания» в форме письменного задания
	Раздел 3. Особенности организации работы предприятий питания для туристов	Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания. Источники снабжения, организация договорных отношений, понятие товарных запасов и их оптимизация	0,5	Академическая лекция	1	Работа в малых группах	8	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		Организация работы доготовочных и специализированных цехов. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения. Контрольная точка 3.	1	Академическая лекция	1	Академический семинар; проведение текущей аттестации	12	Подготовка индивидуальных заданий
		Организация работы заготовочных цехов. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения. Контрольная точка 4	1	Академическая лекция	1	Академический семинар; проведение текущей	12	Работа с литературой и Интернет-ресурсами;



						аттестации		Подготовка к защите группового проекта
		Итого	6		10		88	
		Групповая консультация – 2 часа						
		Промежуточная аттестация – зачет 2 часа						

7 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРС, академических часов	Форма проведения СРС



	Раздел 4. Особенности обслуживания гостей различных поведенческих типов.	Характеристика поведенческих типов гостей. Ожидания гостя: физические, эмоциональные, интеллектуальные. Способы нивелирования «жертв» клиента.	0,5	Лекция-диалог	0,5	Ролевая игра	24	Выполнение домашнего задания
		Материальная и нематериальная составляющие сервиса в процессе гостиничного обслуживания. Восприятие гостя.	0,5	Лекция-диалог	0,5	Семинар-диспут	24	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля. Контрольная точка 1.	1	Лекция-конференция	1	<u>Презентация результатов индивидуальных заданий</u>	24	Подготовка к отчету по индивидуальным заданиям
	Раздел 5. Организация торговой деятельности предприятий питания	Общие требования к торговым помещениям. Организация работы сервизной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба	1	Академическая лекция	1	Академический семинар	24	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды меню. Оформление меню. Составление карты вин. Функции сомелье. Характеристика отдельных видов меню	1	Академическая лекция	1	Семинар-диспут	24	Подготовка рефератов, презентаций



		(со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов). Основные подходы к планированию меню						
		Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей	1	Академическая лекция	1	Семинар-диспут	24	Подготовка рефератов, презентаций
		Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Обслуживание официантами и самообслуживание.	1	Академическая лекция	1	Академический семинар	24	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Классификация их, краткая характеристика. Прием заказа, подготовка к проведению массового мероприятия, обслуживание.	1	Академическая лекция	1	Case-study <u>Презентация результатов индивидуальных заданий</u>	24	Работа с кейсами; Подготовка к отчету по индивидуальным заданиям



		Особенности обслуживания отдельных видов банкетов. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.) Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д. Общественное питание типа «кейтеринг» Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля Контрольная точка 2.						
	Раздел 6. Особенности организации питания специальных контингентов	Национальные особенности и традиции питания. Религиозные традиции и пищевые обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе. Организация питания туристов на различных видах транспорта. Организация питания детей. Особенности организации питания школьников, лиц пожилого возраста, спортсменов и т.д. Контрольная точка 3.	1	Академическая лекция	1	Case-study	24	Работа с кейсами; подготовка группового проекта
	Раздел 7. Маркетинг услуг питания	Методы дифференцирования продукта, сегментация рынка услуг питания, определение целевого рынка, позиционирование продукта и предприятия, маркетинговые исследования в сфере питания. Меню как инструмент	1	Академическая лекция	1	Семинар-диспут	24	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



		продаж						
		Требования к торговому персоналу, тренинги персонала, выбор стратегии продаж. Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля. Контрольная точка 4.	1	Лекция-конференция	1	Защита группового проекта	24	Работа с литературой и Интернет-ресурсами. Подготовка группового проекта
Итого			10		10		264	
Групповая консультация – 2 часа								
Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа								

8 семестр

недели семестр	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем	Самостоятельная работа обучающихся



			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	СРО, академических часов	Форма проведения СРО
	Раздел 8. Планирование производственной программы, товарооборота ресторанного хозяйства и его структурных подразделений.	Расчет плана выпуска продукции собственного производства и плана продажи покупных товаров. Расчет товарооборота и его состава Контрольная точка 1	2	Академическая лекция	2	Case-study Решение расчетных задач	40	Решение расчетных задач
		Расчет трудовых показателей. Плановая смета расходов на оплату труда, средней выработки 1 работника предприятия, 1 работника производства Контрольная точка 2	2	Академическая лекция	2	Решение задач, работа с кейсами. <u>Отчётный семинар</u>	45	Решение расчетных задач. Подготовка к отчётному семинару
		Расчет издержек производства и обращения	2	Академическая лекция	2	Case-study Решение расчетных задач	44	Решение задач, работа с кейсами



		Расчет доходов и их распределение. Плановые доходы предприятия питания.	2	Академическая лекция	2	Case-study Решение расчетных задач	45	Решение задач, работа с кейсами
		Расчет рентабельности предприятия общественного питания. Контрольная точка 3.	1	Академическая лекция	1	Работа в малых группах. <u>Отчётный семинар</u>	45	Подготовка к отчётному семинару; защита расчетной работы
		Расчет срока окупаемости капитальных вложений. Обобщение пройденного материала Контрольная точка 4.	1	Лекция-конференция	1	Работа в малых группах. <u>Отчётный семинар</u>	45	Подготовка к отчётному семинару; защита расчетной работы
		Итого	10		10		264	
		Групповая консультация – 2 часа						
		Промежуточная аттестация – зачет 2 часа						



9 семестр

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических занятий, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения					
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия академических часов	Форма проведения практического занятия	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
	Раздел 9. Экономический и маркетинговый анализ деятельности предприятий питания	Мониторинг и анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятий питания Оценка финансового состояния предприятий питания и принятие решений по результатам контроля. Контрольная точка 1	2	Академическая лекция	2	<u>Отчетный семинар</u> Презентация заслушивание и обсуждение докладов с презентациями	12	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
	Раздел 10. Бюджетирование на предприятиях индустрии питания и гостеприимства	Значение, задачи и источники управленческого анализа деятельности предприятия общественного питания	1	Академическая лекция	1	Академический семинар	12	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



		Порядок формирования бюджетов и планов предприятия питания.	1	Академическая лекция	1	Семинар-диспут	12	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		Планирование меню. Выбор блюд для меню. Баланс меню. Оценка меню. Chef table. Контрольная точка 2.	2	Проблемная лекция	2	Case-study Ситуационная задача №1 «Меню как инструмент маркетинга» Презентация решения кейса	12	Подготовка к Case-study
		Стандартные рецептуры, технико-технологические карты на фирменные блюда, напитки, мучные кулинарные и кондитерские изделия. Технологическая документация.	1	Академическая лекция	1	Академический семинар	12	Подготовка к Case-study
		Калькуляция стоимости. Значение правильности расчета цены блюд для конкурентоспособности предприятия. Влияние несоответствия сырья и продуктов по количеству и качеству на цену блюд. Карта вин, алкогольных и безалкогольных напитков.	1	Академическая лекция	1	Решение расчетных задач: Расчет калькуляционных карт на блюда	10	Решение расчетных задач



		Выбор технологического оборудования и проектирование предприятия на стадии планирования меню. Реконструкция предприятия питания Контрольная точка 3. Контрольная точка 4.	2	Лекция-диалог	2	Case-study Ситуационная задача №2 «Начинаем реконструкцию кухни» Презентация решения кейса <u>Отчетный семинар</u>	14	Подготовка к Case-study. Подготовка к отчетному семинару, защита групповых проектов
		Итого	10		10		84	
		Групповая консультация – 2 часа						
		Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа						



6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч. (очная/заочная формы обучения)	Учебно-методическое обеспечение
1	Раздел 1. Основные направления развития сферы питания. Служба питания гостиничного предприятия – 22 часа /16 часов	Основная литература 1. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 536 с. — ISBN 978-5-16-016945-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1836594
2	Раздел 2. Основные принципы организации рационального питания – 34 часа / 40 часа	2. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=357472
3	Раздел 3. Особенности организации работы предприятий питания для туристов – 68 часов /32 часа	3. Гостеприимство и сервис в индустрии питания: учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 179 с. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=371609
4	Раздел 4. Особенности обслуживания гостей различных поведенческих типов – 28 часов / 72 часа	4. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: [Электронный ресурс] Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2021. – 560 с. ISBN 978-5-9776-0060-6. Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=389895
5	Раздел 5. Организация торговой деятельности предприятий питания – 40 часов / 120 часов	Дополнительная литература 1. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. - 9е изд., стер. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 248 с. - ISBN 978-5-394-04308-6. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1865730
6	Раздел 6. Особенности организации питания специальных контингентов – 8 часов / 24 часа	2. Общественное питание: учет и калькулирование себестоимости: учебное пособие / А.М. Петров. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: КУРС: ИНФРА-М, 2022. — 270 с. - ISBN 978-5-906923-72-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1855797
7	Раздел 7. Маркетинг услуг питания – 12 часов / 48 часов	Нормативные источники 1. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Режим доступа http://docs.cntd.ru/document/1200114767
8	Раздел 8. Планирование производственной	



	программы, товарооборота ресторанного хозяйства и его структурных подразделений – 124 часов / 264 часов	2. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. Режим доступа http://docs.cntd.ru/document/1200107325 3. ГОСТ Р 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/gost-r-53995-2010 4. ГОСТ Р 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Режим доступа: https://docs.cntd.ru/document/1200107327
9	Раздел 9. Экономический и маркетинговый анализ деятельности предприятий питания – 30 часов / 12 часов	
10	Раздел 10. Бюджетирование на предприятиях индустрии питания и гостеприимства – 76 часов / 72 часа	Периодические издания Журналы: — Гостиница и ресторан: бизнес и управление — Сервис в России и за рубежом — Современные проблемы сервиса и туризма — Гостиничное дело — Ресторанные ведомости — Вы и Ваш ресторан Парад отелей.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции, индикатора их достижения	Содержание компетенции (индикатора их достижения)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (индикатора их достижения)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора их достижения) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ПК-8	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:				
	ПК-8.1	Использует современные технологии для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса	Все разделы	Основные направления развития сферы питания; миссии, оргструктуру службы питания гостиничных предприятий различных типов и классов; -Технологический процесс производства	Осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии и гостеприимства, -разрабатывать услуги	Навыками использования новой информации при разработке и совершенствовании услуг питания с учетом анализа отечественного и зарубежного опыта в сфере



				<p>ресторанной продукции, организацию снабжения, складского хозяйства, организация производства по цехам;</p> <p>- формы и методы обслуживания потребителей на предприятиях питания гостиниц и иных средств размещения;</p> <p>- обслуживание массовых мероприятий (банкетов, фуршетов), организации дополнительных услуг;</p> <p>- Методы дифференцирования продукта, сегментация рынка услуг питания, определение целевого рынка, позиционирование продукта и предприятия, маркетинговые исследования в сфере питания;</p> <p>- Финансово-экономические показатели деятельности предприятия питания</p>	<p>питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса в части организации обслуживания потребителей на предприятиях питания гостиниц;</p> <p>- Собирать, анализировать и делать выводы по результатам деятельности службы питания; выбирать и использовать новую информацию при решении задач отраслевого развития;</p> <p>- Использовать понятия маркетинга в деятельности службы питания (предприятий питания);</p> <p>- Рассчитывать товарооборот, валовой доход, трудовые показатели, издержки производства и обращения, прибыль, рентабельность дохода, срок окупаемости инвестиций в проект</p>	<p>гостеприимства и ресторанного бизнеса;</p> <p>- начальными навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) снабжения и производственной служб;</p> <p>- базовыми навыками разработки услуг питания, формирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы питания гостиницы;</p> <p>- базовыми навыками использования маркетинговых подходов для продвижения услуг питания;</p> <p>- навыками расчетов финансово-экономических показателей деятельности предприятия питания.</p>
--	--	--	--	---	--	--



7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- основные направления развития сферы питания; миссии, оргструктуру службы питания гостиничных предприятий различных типов и классов;- технологический процесс производства ресторанной продукции, организацию снабжения, складского хозяйства, организация производства по цехам;- формы и методы обслуживания потребителей на предприятиях питания гостиниц и иных средств размещения;- обслуживание массовых мероприятий (банкетов, фуршетов), организации дополнительных услуг;- методы дифференцирования продукта, сегментация рынка услуг питания, определение целевого рынка, позиционирование продукта и предприятия, маркетинговые исследования в сфере питания;- финансово-экономические показатели деятельности предприятия питания. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства- разрабатывать услуги питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса в части организации	<p>Доклад и презентация, Решение ситуационной задачи, презентация результатов деловой игры, групповой проект, тестирование</p>	<p>Студент продемонстрировал знание основных направлений развития сферы питания; миссии, оргструктуры службы питания гостиничных предприятий различных типов и классов; технологического процесса производства ресторанной продукции, организации снабжения, складского хозяйства, организации производства по цехам; методов дифференцирования продукта, сегментации рынка услуг питания, определения целевого рынка, позиционирования продукта и предприятия, маркетинговых исследований в сфере питания; форм и методов обслуживания потребителей на предприятиях питания гостиниц и иных средств размещения; обслуживания массовых мероприятий (банкетов, фуршетов), организации дополнительных услуг; финансово-экономических показателей деятельности предприятия питания.</p> <p>Студент продемонстрировал умение осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства; собирать, анализировать и делать выводы по результатам деятельности службы питания; выбирать и использовать новую информацию при решении задач отраслевого развития;</p>	<p>Способен использовать современные технологии для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса</p>



<p>обслуживания потребителей на предприятиях питания гостиниц;</p> <ul style="list-style-type: none">- Собирать, анализировать и делать выводы по результатам деятельности службы питания; выбирать и использовать новую информацию при решении задач отраслевого развития;- Использовать понятия маркетинга в деятельности службы питания (предприятий питания);- Рассчитывать товарооборот, валовой доход, трудовые показатели, издержки производства и обращения, прибыль, рентабельность доход, срок окупаемости инвестиций в проект. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">- Навыками использования новой информации при разработке и совершенствовании услуг питания с учетом анализа отечественного и зарубежного опыта в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса;- начальными навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) снабжения и производственной служб;- базовыми навыками разработки услуг питания, формирования бизнес-процессов, регламентов и стандартов службы питания гостиницы;- базовыми навыками использования маркетинговых подходов для продвижения услуг питания;- навыками расчетов финансово-экономических показателей деятельности предприятия питания.		<p>использовать понятия маркетинга в деятельности службы питания (предприятий питания); анализировать результаты деятельности службы питания в части организации обслуживания потребителей на предприятиях питания гостиниц; делать соответствующие выводы; рассчитывать товарооборот, валовой доход, трудовые показатели, издержки производства и обращения, прибыль, рентабельность доход, срок окупаемости инвестиций в проект.</p> <p>Студент продемонстрировал владение навыками использования новой информации при организации и осуществления технологического процесса производства продукции питания и обслуживания потребителей; начальными навыками участия в технологическом процессе производства продукции питания; базовыми навыками использования маркетинговых подходов для продвижения услуг питания; базовыми навыками анализа результатов торговой деятельности и уровня обслуживания на предприятиях питания гостиницы; навыками расчетов финансово-экономических показателей деятельности предприятия питания.</p>	
---	--	--	--

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – устный ответ (опрос), доклад и презентация

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе, докладе, презентации

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной 	<ul style="list-style-type: none"> – Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой



	<p>литературы;</p> <ul style="list-style-type: none">– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	
«4»	<ul style="list-style-type: none">– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;– продемонстрировано усвоение основной литературы. <p>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:</p> <ul style="list-style-type: none">– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает полное знание– программного материала, основной и– дополнительной литературы;– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	<ul style="list-style-type: none">– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает знание основного– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;– подтверждает освоение компетенций,



	новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

оценочная шкала устного ответа, доклада, презентации

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Средство оценивания – групповой проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта

Критерии оценки		Баллы
Постановка проблемы, ее актуальность		0-1
Высказывание гипотезы, аргументация ее положений.		0-1
Основная часть. Этапы работы над проектом, полученные результаты и их краткий анализ		0-3
Формулирование выводов об условиях и способах достижения цели		0-1
Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования		0-1
Умение работать в команде		0-1
Оформление проекта в соответствии с требованиями		0-2
Защита проекта	Содержание доклада	0-2
	Ответы на вопросы других участников защиты (дискуссия)	0-2
	Презентация	0-2
ИТОГО		0-15

Средство оценивания – деловая игра

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении деловой игры



Критерии оценки Критерии оценки: владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе, достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре)	<ul style="list-style-type: none">– предъявление каждым студентом своего понимания проблемы;– появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы;– использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов;– не превышение лимита времени;– наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности;– учет ограничений;– рациональность принятого решения;– отсутствие ошибок или противоречий в решении;– техническая грамотность оформления решений;– быстрота принятия решений;– экспертиза решений других групп;– аргументированность при защите своих решений;– согласованность решения внутри группы
Показатели оценки	макс 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей
«4», если (7 – 8) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none">– превышение лимита времени;– отсутствие учета ограничений;– не рациональность принятого решения;– наличие не грубых ошибок или противоречий в решении;– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;– недочеты при аргументации решений
«3», если (5 – 6) баллов	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none">– превышение лимита времени;– отсутствие учета ограничений;– не рациональность принятого



	решения; – наличие грубых ошибок или противоречий в решении; – отсутствие технической грамотности в оформлении решений; – слабая аргументация решений; – не рациональность принятого решения
«2», менее 5 баллов	неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

Решение задач

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от



Показатели оценки	других решений
«5», если (9 – 10) баллов	максимум 10 баллов
«4», если (7 – 8) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовлены в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
ПК-8.1			
4	Раздел 1. Основные направления развития сферы питания. Служба питания гостиничного предприятия	Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела.	Качество, полнота, анализ собранного материала по теме исследования. Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Проводится устно (с электронной презентацией). 2. Время, отведенное на процедуру – 10-12 мин. 3. Использование технических средств – да (ноутбук, проекционное оборудование) Критерии оценки:



			<ol style="list-style-type: none">1. Соответствие содержания доклада теме. (1 балл).2. Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл).3. Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл).4. Самостоятельность подготовки доклада и презентации (1 балл).4. Яркость и наглядность подачи материала (1 балл).5. Оформление и видеоряд презентации (1 балл).6. Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента.7. Уверенное владение материалом (2 балла).8. Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада (2 балла). <p>Максимальная сумма баллов - 10 баллов</p>
10	Раздел 2. Основные принципы организации рационального питания	Контрольная работа №1	Правильность ответов на вопросы. 2 вопроса в билете. 0-10 баллов
14	Раздел 3. Особенности организации работы предприятий питания для туристов	Подготовка и презентация индивидуального доклада с использованием видеоматериала по отдельным темам.	<p>Качество, полнота, анализ собранного материала по теме исследования. Правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Проводится устно (с электронной презентацией).2. Время, отведенное на процедуру – 10-12 мин.3. Использование технических средств – да (ноутбук, проекционное оборудование) <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Соответствие содержания доклада теме. (1 балл).2. Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл).3. Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл).4. Самостоятельность подготовки



			<p>доклада и презентации (1 балл). 4. Яркость и наглядность подачи материала (1 балл). 5. Оформление и видеоряд презентации (1 балл). 6. Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента. 7. Уверенное владение материалом (2 балла). 8. Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада (2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов</p>
18	Разделы 1-3	Защита групповых проектов	<p>Подготовка группового проекта, его презентация и защита. Критерии оценки: полнота, анализ, многочисленные источники информации, новизна предложений, логичность, последовательность, грамотность изложения, выразительность, убедительность выступления 0-35 баллов</p>
5	Раздел 4. Особенности обслуживания гостей различных поведенческих типов.	Презентация результатов деловой игры	<p>0-10 баллов. Презентация результатов ролевой игры. Правильные ответы на вопросы преподавателя</p>
12	Раздел 5. Организация торговой деятельности предприятий питания	Контрольная работа №2	<p>Правильность ответов на вопросы. 2 вопроса в билете. 0-10 баллов</p>
14	Раздел 6. Особенности организации питания специальных контингентов	Отчетный семинар по темам раздела	<p>Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела; 0-10 баллов</p>
18	Разделы 4-7	Защита групповых проектов	<p>Подготовка группового проекта, его презентация и защита. Правильность расположения закусок, блюд, напитков в меню, соответствие концепции и типу заведения, специфики кухни, целевой аудитории, качественный дизайн-проект, ценовая политика и пр. 0-35 баллов</p>



4	Раздел 8. Планирование производственной программы, товарооборота ресторанного хозяйства и его структурных подразделений	Защита расчетных задач	Правильность и полнота расчета производственной программы предприятия питания, Расчет товарооборота и его состава. Расчет трудовых показателей. 0-10 баллов
7		Защита расчетных задач	Правильность и полнота расчета издержек производства и обращения, доходов, прибыли, срока окупаемости капитальных вложений
11	Раздел 9. Экономический и маркетинговый анализ деятельности предприятий питания	Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела.	Качество, полнота, анализ собранного материала по теме исследования. Правильные ответы на вопросы преподавателя 0-10 баллов
18	Разделы 8-9.	Защита расчетных заданий	Выполнение и защита расчетных заданий по плановым финансово-экономическим показателям предприятия питания
	Все разделы	экзамен	Ответить на вопросы теста (20 заданий), решить расчетную задачу (кейс)

Раздел 1.

Контрольное задание: подготовка и презентация доклада по темам:

1. Особенности рынка услуг предприятий питания
2. Основные направления развития отрасли.
3. Франчайзинг в сфере питания.
4. Тенденции к укрупнению ресторанных цепей.
5. Состояние и тенденции развития сферы питания в России.
6. Особенности организации сферы питания в развитых странах.
7. Особенности развития московского рынка услуг питания.
8. Место службы питания в структуре гостиницы. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице.
9. Соотношение услуги размещения и услуги питания.
10. Миссии и цели службы питания в гостинице.
11. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.
12. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания.
7. Развитие европейского ресторанного бизнеса в эпоху становления и расцвета капиталистических отношений.
8. «Золотой век» европейской ресторанной индустрии.
9. Лидеры ресторанного рынка современной Европы.
10. Американская ресторанная индустрия как лидер мирового ресторанного бизнеса.
11. Отличия американской модели развития ресторанного рынка от европейских аналогов.
12. Состояние ресторанного бизнеса в средневековой Руси.
13. Основные виды предприятий питания в Древней Руси.



14. Подготовка кадров для русских предприятий питания в XIX веке.
15. Основные процессы, характерные для ресторанного бизнеса в послереволюционной России.
16. Особенности советской системы общественного питания.
17. Место ресторанной индустрии Москвы в общероссийском масштабе.
18. Особенности развития и управления московских ресторанов.
- 19.. Характеристика типов предприятий общественного питания.
20. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий питания.
21. Классификация предприятий общественного питания.
22. Особенности функционирования кофеен на современном ресторанном рынке.
23. Особенности функционирования бургерных.
24. Особенности сетевых предприятий питания.
25. Франчайзинг в общественном питании.

Раздел 2. Основные принципы организации рационального питания

Вид контрольного задания: контрольная работа

Вопросы к контрольной работе:

1. Особенности развития регионального рынка услуг питания
2. Миссии и цели службы питания в гостинице.
3. Функции предприятий общественного питания.
4. Типизация предприятий общественного питания в соответствии с ГОСТ 30389-2013.
5. Классификация и типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов.
6. Типы и характеристика предприятий питания в гостинице. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы.
7. Характеристика типа предприятия общественного питания в соответствии с ГОСТ 30389-2013: рестораны (классификация, характеристика классов)
8. Характеристика типа предприятия общественного питания в соответствии с ГОСТ 30389-2013: кафе
9. Классы предприятий общественного питания. Характеристика классов.
10. Характеристика типа предприятия общественного питания в соответствии с ГОСТ 30389-2013: закусочная
11. Характеристика типа предприятия общественного питания в соответствии с ГОСТ 30389-2013: бар (классификация, характеристика классов)
12. Характеристика типа предприятия общественного питания в соответствии с ГОСТ 30389-2013: кофейня
13. Характеристика типа предприятия общественного питания в соответствии с ГОСТ 30389-2013: магазин кулинарии
14. Характеристика типа предприятия общественного питания в соответствии с ГОСТ 30389-2013: столовая. Классификация столовых.
15. Характеристика типа предприятия общественного питания в соответствии с ГОСТ 30389-2013: буфет.
16. Характеристика типа предприятия общественного питания в соответствии с ГОСТ 30389-2013: предприятия быстрого обслуживания.
17. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.
18. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания.
19. Структура управления службы питания гостиницы.



20. Организационная структура гостиничного предприятия.
21. Различные подходы к организации питания в гостинице: предприятия питания в составе гостиницы, аренда предприятий питания.
22. Различные варианты оргструктуры службы питания.
23. Основные требования к персоналу службы питания гостиницы.
24. Физиологические принципы построения пищевых рационов. Сбалансированность основных веществ в питании.
25. Основные принципы рационального питания.
26. Энергетическая ценность продуктов питания. Приведите примеры продуктов с высокой и низкой энергетической ценностью.
27. Понятие биологической ценности. Приведите примеры продуктов с высокой и низкой биологической ценностью.
28. Полиненасыщенные жирные кислоты. Их роль, потребность организма.
29. Уровни строения белковой молекулы. Первичная, вторичная, третичная и четвертичная структуры белка.
30. Формула сбалансированного питания. Соотношение основных компонентов.
31. Понятие пищевой ценности продуктов питания.
32. Классификация макро- и микронутриентов.
33. Классификация и строение белков, роль в питании, потребность организма.
34. Жирорастворимые витамины, роль в питании, потребность организма.
35. Водорастворимые витамины, роль в питании, потребность организма.
36. Принципы классификации витаминов и минеральных веществ.
37. Классификация жиров. Роль в питании, потребности организма. % от суточной энергетической ценности.
38. Незаменимые и заменимые аминокислоты.
39. Классификация углеводов, роль в питании, потребность организма. % от суточной энергетической ценности.
40. Приведите примеры сахаров, полисахаридов.
41. Полисахариды крахмала.
42. Макроэлементы, потребность, функции.
43. Микроэлементы, потребность, функции.
44. Количество энергии, выделяемые при окислении 1 г белков, 1 г жиров, 1 г углеводов.
45. Вещества, не выделяющие при окислении энергию, входящие в пищевой рацион.
46. Основные подходы к формированию рационов питания. Режим питания.
47. Потребность в воде, роль воды в питании.
48. Понятие балластных веществ, их роль в организме.
49. Функции пищи.
50. Поясните появление сладкого вкуса при разжевывании хлеба. Почему диабетикам не рекомендуется потребление продуктов с высоким содержанием крахмала (белого хлеба, макаронных изделий, риса)?

Раздел 3. Особенности организации работы предприятий питания для туристов

Вид контрольного задания: тестирование

Тестовые задания

1.1 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Для расчета продажной цены готового блюда не учитывают:



1. Квалификацию шеф-повара;
2. Расход сырья, необходимого для изготовления какого-либо блюда,
3. Норму выхода готовых изделий;
4. Массу отдельных составляющих ингредиентов;
5. Общий вес готового блюда;
6. Учитывают все вышеперечисленное.

1.2 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Калькуляционная карточка может составляться:

1. на 1 или 10 порций;
2. на 10 или 100 порций;
3. на 1 или 100 порций;
4. на 10 или 50 порций;
5. на 50 или 100 порций;
6. на общее количество блюд.

1.3 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

С какой целью составляется калькуляционная карточка?

1. Для расчета продажной цены блюда;
2. Для расчета с поставщиками;
3. Для учета количества израсходованного сырья;
4. Для учета количества изготовленных блюд;
5. Для расчета заработной платы шеф-повару;
6. Для дополнения к меню.

1.4 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Какой документ выдается потребителю при расчетах за оказываемые услуги?

1. Калькуляционная карточка;
2. Доверенность;
3. Накладная;
4. Кассовый чек;
5. Расходный ордер;
6. Копия калькуляционной карточки.

1.5 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Назовите особенности функционирования предприятий питания в структуре гостиницы:

1. особый режим работы
2. обязательное наличие кейтеринговой службы
3. постоянный контингент посетителей
4. прибыль в общей величине прибыли гостиничного комплекса значительно ниже доли прибыли от других подразделений
5. предприятия питания не имеют отдельный вход для посетителей с улицы
6. услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания

1.6 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

К подразделениям службы питания относятся:

1. обслуживание в залах предприятий питания
2. IT-служба
3. обслуживание в номерах
4. прачечная
5. обслуживание массовых мероприятий
6. материально-техническое снабжение

1.7 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Механизированные предприятия, предназначенные для централизованного выпуска полуфабрикатов, а также кулинарных и мучных кондитерских изделий называют:

1. Подготовочные предприятия;
2. Доготовочные предприятия;
3. Заготовочные предприятия;
4. Вспомогательные предприятия;
5. Механические цеха;
6. Разделочные предприятия.

1.8 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Предприятия, которые перерабатывают полуфабрикаты, называются:

1. Подготовочные предприятия;
2. Доготовочные предприятия;
3. Заготовочные предприятия;
4. Вспомогательные предприятия;
5. Механические цеха;
6. Разделочные предприятия.

1.9 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Какой из факторов не учитывается при определении типа предприятия?

1. Форма собственности предприятия;
2. Ассортимент реализуемой продукции;
3. Техническая оснащенность;
4. Методы и качество обслуживания;
5. Квалификация персонала и номенклатура предоставляемых услуг.

1.10 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Какой тип предприятий питания не предусмотрен стандартом?



1. Ресторан;
2. Бар;
3. Кафе;
4. Столовая;
5. Закусочная;
6. Нет правильного ответа.

1.11 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

При классификации предприятий питания не учитывают:

1. Место расположения;
2. Форму обслуживания;
3. Квалификацию шеф-повара;
4. Полноту технологического процесса;
5. Специализацию;
6. Размер.

1.12 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

В состав складской группы не входят:

1. Охлаждаемые камеры;
2. Неохлаждаемые камеры;
3. Сервизная;
4. Приточно-вытяжная вентиляция;
5. Приборы, регулирующие влажность;
6. Приборы, регулирующие температуру.

1.13 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Мясной цех располагается:

1. Вблизи от холодного цеха и раздаточной;
2. В ряду заготовочных цехов;
3. Ближе к подъемнику;
4. В ряду доготовочных цехов;
5. Вблизи зала предприятия.

1.14 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Борьба с мухами, тараканами называется:

1. Дезинфекция
2. Дезинсекция
3. Дератизация
4. Дефолиация
5. Антинасекомизация



1.15 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

На предприятиях общественного питания используют столовую посуду из:

1. Фарфора (30%)
2. Полистирола (40%)
3. Керамики
4. Нержавеющей стали (30%)
5. Алюминия

1.16 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Какие из перечисленных способов обработки не относятся к механическим?

1. Сортирование;
2. Очистка;
3. Формование;
4. Панирование;
5. Опаливание;
6. Рыхление.

1.17 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Какие из перечисленных способов обработки не относятся к термическим?

1. Охлаждение;
2. Варка;
3. Жарка;
4. Ошпаривание;
5. Запекание;
6. Шпигование.

1.18 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

К основным способам тепловой обработки относятся:

1. Запекание;
2. Жарка;
3. Ошпаривание;
4. Бланширование;
5. Пассерование;
6. Тушение.

1.19 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

От какого фактора напрямую зависит развитие индустрии питания?

1. От места расположения объектов питания;
2. От качества обслуживания клиентов;



3. От роста уровня доходов клиентов;
4. От качества приготовления предлагаемых блюд;
5. От качества используемого сырья;
6. От квалификации кадрового состава предприятия.

1.20 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Группа меню за определенный период времени носит название:

1. A la carte;
2. Табльдот;
3. Carte du jour;
4. Стол-буфет;
5. Шведский стол;
6. Цикличное меню.

1.21 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Строгие вегетарианцы (веганы) употребляют в пищу:

1. Мясо;
2. Рыбу;
3. Птицу;
4. Растительные масла;
5. Яйца;
6. Молоко.

1.22 Инструкция студенту: Впишите правильный ответ:

Умение работать в команде должно предусматривать:

1.22 Инструкция студенту: Впишите правильный ответ:

Функции службы питания гостиницы или иного средства размещения:

1.23 Инструкция студенту: Впишите правильный ответ

С какими службами сотрудничает служба питания?

1.24 Инструкция студенту: Впишите правильный ответ

Назовите известные Вам религиозные конфессии и их особенности питания



1.25 Инструкция студенту: Впишите правильный ответ

Как влияет культурные и социальные особенности на питание?

1.26 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Мясной цех заготовочного предприятия не предназначен для:

1. Обработки мяса крупного рогатого скота;
2. Обработки птицы, дичи и субпродуктов;
3. Нарезки, отбивания и панировки порционных полуфабрикатов;
4. Хранения приготовленных порционных полуфабрикатов;
5. Приготовления фарша;
6. Дозировки и формовки полуфабрикатов из рубленого мяса.

1.27 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Что не входит в ассортимент выпускаемой продукции холодного цеха?

1. Закуски и салаты;
2. Бутерброды;
3. Заливные блюда;
4. Десерты и напитки;
5. Все вышеперечисленное входит в ассортимент.

1.28 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Холодные супы являются продукцией:

1. Супового отделения;
2. Овощного цеха;
3. Холодного цеха;
4. Горячего цеха;
5. Соусного отделения;
6. Рыбного цеха.

1.29 Инструкция студенту: Впишите правильный ответ

Содержание профессиональной деятельности специалиста ресторанного бизнеса

1.30 Инструкция студенту: Ответьте на вопрос

Основы организация производственной службы предприятий общественного питания



1.31 Инструкция студенту: Ответьте на вопрос

Перечислите профессии (персонал) предприятий питания

бармен, буфетчик, бариста, директор (управляющий, менеджер, заведующий) ресторана, кафе, бара, столовой, заведующий производством (шеф-повар, начальник цеха, заместитель заведующего производством, су-шеф, заместитель начальника цеха); инженер (техник)-технолог (менеджер по производству), кассир, кондитер, метрдотель (администратор зала), официант, пекарь, повар, продавец магазина (отдела) кулинарии, работник предприятия быстрого обслуживания, сомелье

1.32 Инструкция студенту: Ответьте на вопрос

Должностные обязанности сотрудников предприятий питания

Раздел 4. Особенности обслуживания гостей различных поведенческих типов.

Вид контрольного задания: Деловая игра. Презентация навыков обслуживания в ресторане гостей различных психологических типов.

Вопросы:

1. Особенности обслуживания гостей различных поведенческих типов.
2. Разработка линии контактов с гостем Guest touch line (GTL) на различных участках гостиничного обслуживания: Check_in, зале ресторана, в номере.
3. Ожидания гостя: физические, эмоциональные, интеллектуальные. Их характеристика и удовлетворение на каждом этапе цикла обслуживания.
4. Персонификация услуг в гостиничном сервисе.
5. Роль персонала в «раскрытии» гостя. Управление взаимоотношениями в клиентами (CRM).
6. Социальные и культурные различия сотрудников и гостей.
7. Этнические различия сотрудников и гостей.
8. Конфессиональные различия сотрудников и гостей.
9. Толерантное отношение к гостям и сотрудникам социальных, культурных, этнических, конфессиональных различий.
10. Встреча и обслуживание гостей с социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями»
11. Подготовка и анализ информации по теме, ознакомление с национальными, религиозными особенностями и традициями питания; демонстрация первичных умений и навыков обслуживания гостей
12. Обслуживание гостей различных:
 - социальных групп;
 - исповедующих православие, протестантизм, католицизм, иудаизм, ислам;



- гостей из Юго-Восточной Азии,
- гостей из Африки,
- гостей из Северной Америки;
- гостей из Южной Америки;
- гостей из Англии, Шотландии;
- гостей одной из европейских стран (на выбор);
- гостей из Северной Европы и Скандинавии;
- гостей из стран Закавказья;
- гостей из Японии;
- гостей из Австралии и Океании.

Раздел 5. Организация торговой деятельности предприятий питания

Вид контрольного задания: контрольная работа №2.

Вопросы к контрольной работе:

Билет №1

1. Что такое меню?
2. Виды супов, порядок их записи в меню

Билет №2

1. Что такое фирменные блюда? В каком порядке они записываются в меню?
2. Особенности жарки, как способа тепловой обработки. Виды жарки

Билет №3

1. Что относится к холодным закускам?
2. В каком порядке указываются вина в меню?

Билет №4

1. Определение скомплектованного меню?
2. Как выглядит план-меню для производства? Приведите форму таблицы меню со свободным выбором блюд.

Билет №5

1. Как выглядит скомплектованное меню? Приведите форму таблицы
2. Что относится к горячим закускам? В каком порядке они записываются в меню?

Билет №6

1. Приведите форму таблицы диетического меню
2. Главные требования к оформлению меню

Билет №7

1. Что должно содержать меню класса «люкс»?
2. Перечислить виды меню, дать их характеристику

Билет №8

1. Меню а-ля карт
2. Исключения порядка чередования блюд в меню



Билет №9

1. Меню табльдот
2. Объясните, какие части говяжьей туши можно жарить и почему?

Билет №10

1. Цикличное меню
2. Назовите крупнокусковые полуфабрикаты из свинины. Какие из них можно жарить?

Билет №11

1. Туристское меню
2. Назовите крупнокусковые полуфабрикаты из баранины

Билет №12

1. Меню дю жур
2. В каком порядке по способам тепловой обработки излагаются холодные закуски из рыбы и почему?

Билет №13

1. Сезонное меню
2. Исключения порядка чередования блюд в меню

Билет №14

1. Детское меню
2. В каком порядке по способам тепловой обработки излагаются холодные закуски из мяса и почему?

Билет №15

1. В каком порядке по способам тепловой обработки излагаются горячие блюда из мяса и почему?
2. Виды супов

Билет №16

1. Порядок чередования блюд и закусок в меню
2. Определение скомплектованного меню. Форма записи

Билет №17

1. Порядок записи в меню горячих закусок.
2. В каком порядке по способам тепловой обработки излагаются горячие блюда из рыбы и почему?

Билет №18

1. Последовательность записи напитков меню.
2. В каком порядке по видам сырья излагаются вторые горячие блюда и почему?

Билет №19

1. Виды меню
2. Как выглядит диетическое меню? Таблица



Билет №20

1. С чего начинается меню в кофейне?
2. Что такое меню?

Билет №21

1. В каком порядке по видам сырья излагаются холодные блюда и закуски?
2. Перечислить виды меню

Билет №22

1. Что относится к горячим закускам? Порядок записи горячих закусок в меню
2. Виды супов. Последовательность записи в меню

Билет №23

1. Меню табльдот: характеристика, примеры.
2. Последовательность записи в меню сладких блюд.

Билет №24.

1. Как отражается требование сезонности при составлении меню?
2. Чем отличается второе горячее (основное) блюдо от закуски?

Билет №25.

1. В какой последовательности в меню записываются супы?
2. Исключения в порядке записи блюд и закусок в меню. Приведите примеры

Билет № 26.

1. Характеристика варки как способа тепловой обработки.
2. С чего начинается меню в пиццерии?

Билет №27.

1. Функциональные обязанности сомелье.
2. Технология приготовления запеченных в кокотнице (кокильнице) горячих запеченных закусок.

Билет №28.

1. С какими гарнирами подаются прозрачные супы? В какой позиции меню они записываются?
2. Особенности тушения как способа тепловой обработки.

Билет № 29.

1. После каких блюд записываются тушеные блюда из птицы?
2. В какой последовательности располагаются напитки в винной карте?

Билет №30.

1. От чего зависит кулинарное использование того или иного мясного полуфабриката?
2. Месторасположение в меню отварных овощей.

Контрольная точка 4

Задание к подготовке и защите группового проекта:



Разработать концепцию нового предприятия питания, включающую характеристику месторасположение, типа, класса, специализацию кухни, целевую аудиторию, меню, формы и методы обслуживания, дизайн-проект, фирменный стиль, рекламную кампанию и пр.

Задание к ситуационным задачам (кейсам) по разделам 7, 8.

Разработать производственную программу и рассчитать планируемые финансово-экономические показатели для предприятия питания (тип, количество мест, специализация кухни, месторасположение по выбору):

- план реализации продукции собственного производства;
- план продажи покупных товаров;
- определение потребности в сырье, полуфабрикатах, покупных товарах;
- расчет стоимости продукции по ценам поставщика;
- расчет товарооборота, валового дохода за день, месяц, год;
- структура товарооборота по объектам реализации;
- расчет трудовых показателей, штатного расписания, фонда оплаты труда, отчислений от ФОТ; выработки 1 работника предприятия, 1 работника производства;
- издержки производства и обращения, включая транспортные расходы, расходы на оплату труда, отчисления от ФОТ, амортизационные отчисления, расходы на содержание зданий и сооружений, расходы на рекламу, потери и подсортировку товаров в нормах естественной убыли и т.д.
- расчет прибыли, налога на прибыль, дохода предприятия
- распределение доходов;
- расчет суммы капиталовложений;
- расчет эффективности инвестиций и срока окупаемости капитальных вложений.

Вопросы к презентациям и докладам по разделу 9:

1. Мониторинг и анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятий питания.
2. Анализ рынка услуг, потенциальный рынок сбыта,
3. Оценка конкурентоспособности предприятия питания.
4. Влияние маркетинговой политики гостиничного предприятия на показатели службы F&B.
5. Анализ качества продукции и услуг предприятия питания.
6. Оценка финансового состояния предприятий питания и принятие решений по результатам контроля.

Для промежуточной аттестации студент сдает результаты всех кейсов (оценка умений и навыков по компетенциям) и тестирование (оценка знаний).

Тесты для промежуточной аттестации

1. Тестовые задания

ТЗ -1; КТ -1; Т-1; время – 1 мин.; Ф-3

Служба питания в структуре гостиницы называется:

- а) House keeping
- б) Finance & Administration
- в) Human resources
- г) F&B;
- д) Sales & Marketing;



е) Front Office

ТЗ-2; КТ-2; Т-1; время – 2 мин.; Ф-3

Служба питания взаимодействует со службами:

- а) House keeping
- б) Finance & Administration
- в) Concierge
- г) Front Office
- д) Security
- е) Room service

ТЗ-3; КТ-1; Т-2; время – 1 мин.; Ф-3

Подразделения, не входящие в структуру службы питания:

- а) банкетная служба
- б) кейтеринговая служба
- в) служба посыльных
- г) обслуживанием питанием в номерах
- д) служба горничных
- е) административно-хозяйственная служба

ТЗ-4; КТ-1; Т-2; время – 1 мин.; Ф-3

Услуги питания в гостинице являются:

- а) дополнительными
- б) вспомогательными
- в) информационно-консультативными
- г) прочими
- д) основными
- е) всеми перечисленными

ТЗ-5; КТ-2; Т-2; время – 3 мин.; Ф-3

Назовите особенности функционирования предприятий питания в структуре гостиницы:

- а) особый режим работы
- б) обязательное наличие кейтеринговой службы
- в) постоянный контингент посетителей
- г) прибыль в общей величине прибыли гостиничного комплекса значительно ниже доли прибыли от других подразделений
- д) предприятия питания не имеют отдельный вход для посетителей с улицы
- е) услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания



ТЗ-6; КТ-1; Т-2; время – 2 мин.; Ф-3

К подразделениям службы питания относятся:

- а) обслуживание в залах предприятий питания
- б) IT-служба
- в) обслуживание в номерах
- г) прачечная
- д) обслуживание массовых мероприятий
- е) материально-техническое снабжение

ТЗ-7; КТ-1; Т-2; время – 1 мин.; Ф-3

Типы гостиниц, не предоставляющих или предлагающих крайне ограниченный набор услуг питания:

- а) гостиницы категории 2 звезды
- б) отели-гарни
- в) апарт-отели
- г) мотели
- д) гостиницы 3 звезды
- е) типа ВВ (“Bed and Breakfast”)

ТЗ-8; КТ-1; Т-2; время – 1 мин.; Ф-3

Гостиницы, предназначенные для длительного проживания и оборудованные кухонным оборудованием, называются:

- а) гостиницы категории 2 звезды
- б) отели-гарни
- в) апарт-отели
- г) мотели
- д) гостиницы 3 звезды
- е) типа ВВ (“Bed and Breakfast”)

ТЗ-9; КТ-1; Т-2; время – 1 мин.; Ф-3

Гостиницы, предоставляющие размещение и только завтрак, называются:

- а) гостиницы категории 2 звезды
- б) отели-гарни
- в) апарт-отели
- г) мотели
- д) гостиницы 3 звезды
- е) типа ВВ (“Bed and Breakfast”)

ТЗ-10; КТ-1; Т-3; время – 1 мин.; Ф-3

В понятие «режим питания» входит:



- а) количество приемов пищи в день
- б) продолжительность каждого приема пищи
- в) перерывы между приемами пищи
- г) распределение энергетической ценности по отдельным приемам пищи
- д) время от сна и до сна
- е) условия приема пищи

ТЗ-11; КТ-1; Т-3; время – 1 мин.; Ф-3

Лечебно-профилактическое питание - это питание:

- а) больных в лечебно-профилактических учреждениях с заболеваниями в стадии обострения
- б) больных вне больниц с заболеваниями в период ремиссии
- в) питание ослабленных детей в детских дошкольных учреждениях
- г) рабочих на производстве с особо вредными условиями труда
- д) спортсменов в период тренировок
- е) пожилых людей в зимне-весенний период

ТЗ-12; КТ-1; Т-3; время – 1 мин.; Ф-3

Строгие вегетарианцы не употребляют в пищу:

- а) мясо
- б) рыбу
- в) молоко
- г) яйца
- д) птицу
- е) растительное масло

ТЗ-13; КТ-1; Т-3; время – 1 мин.; Ф-3

Школа питания, не использующая при приготовлении пищи тепловую обработку:

- а) лечебное питание
- б) вегетарианство
- в) сыроедение
- г) раздельное питание
- д) школа Аткинса
- е) лечебное голодание

ТЗ-14; КТ-1; Т-3; время – 1 мин.; Ф-3

Школа питания, ориентированная на высокобелковое питание:

- а) лечебное питание
- б) вегетарианство
- в) сыроедение
- г) школа Аткинса



- д) школа Шелтона
- е) лечебное голодание

ТЗ-15; КТ-1; Т-3; время – 1 мин.; Ф-3

Питание по группе крови:

- а) рациональное питание
- б) вегетарианство
- в) сыроедение
- г) школа Аткинса
- д) школа Шелтона
- е) в соответствии с гемокодом

ТЗ-16; КТ-1; Т-3; время – 1 мин.; Ф-3

Религии, использующие посты в качестве пищевой традиции:

- а) иудаизм
- б) ислам
- в) католицизм
- г) буддизм
- д) православие
- е) синтоизм

ТЗ-17; КТ-1; Т-3; время – 1 мин.; Ф-3

Религия, в качестве пищевой традиции использующая запреты на определенные продукты:

- а) иудаизм
- б) ислам
- в) католицизм
- г) буддизм
- д) православие
- е) синтоизм

ТЗ-18; КТ-1; Т-3; время – 1 мин.; Ф-3

Религия, запрещающая прием в пищу мяса свинины:

- а) иудаизм
- б) ислам
- в) католицизм
- г) буддизм
- д) православие
- е) синтоизм

ТЗ-19; КТ-1; Т-3; время – 1 мин.; Ф-3



Религия, запрещающая прием не кошерных продуктов питания:

- а) иудаизм
- б) ислам
- в) католицизм
- г) буддизм
- д) православие
- е) синтоизм

ТЗ-20; КТ-1; Т-4; время – 1 мин.; Ф-3

Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:

- а) вид гостиничного предприятия
- б) класс гостиничного предприятия
- в) месторасположение
- г) возраст и пол проживающих
- д) национальные особенности
- е) все вышеперечисленное

ТЗ-21; КТ-1; Т-4; время – 1 мин.; Ф-3

Рестораны классифицируют:

- а) по ассортименту продукции
- б) по месторасположению
- в) на классы
- г) по контингенту
- д) по формам обслуживания
- е) по виду предоставляемого досуга

ТЗ-22; КТ-1; Т-4; время – 1 мин.; Ф-3

По производственно-торговому признаку предприятия общественного питания подразделяются на:

- а) заготовочные и подготовительные
- б) подготовительные и доготовительные
- в) заготовочные и доготовочные
- г) перерабатывающие и заготовительные
- д) с полным циклом производства
- е) с неполным циклом производства

ТЗ-23; КТ-1; Т-4; время – 1 мин.; Ф-3

К основным типам предприятий общественного питания относятся:

- а) ресторан первого класса, закусочная, кафетерий, бар
- б) ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная



- в) закусочная, ресторан высшего класса, кафе
- г) ресторан класса Люкс, закусочная,пельменная, чебуречная
- д) кафетерий, буфет, предприятие быстрого обслуживания
- е) кофейня, магазин кулинарии, буфет, ресторан

ТЗ-24; КТ-1; Т-4; время – 1 мин.; Ф-3

Число типов предприятий общественного питания, утвержденных ГОСТ:

- а) 5
- б) 7
- в) 8
- г) 9
- д) 10

ТЗ-25; КТ-1; Т-4; время – 1 мин.; Ф-3

Тип предприятия общественного питания – это:

- а) предприятие, предназначенной для производства, реализации и (или) организации потребления продукции общественного питания;
- б) совокупность отличительных признаков конкретного предприятия
- в) характеризует качество предоставляемых услуг
- г) характеризует уровень сервиса
- д) реализует кулинарную продукцию, мучные кондитерские и булочные изделия
- е) предприятие с характерными условиями обслуживания, ассортиментом реализуемой продукции и технической оснащённостью

ТЗ-26; КТ-1; Т-4; время – 1 мин.; Ф-3

К наиболее распространенным предприятиям питания гостиницы относятся:

- а) кофейня, буфет, магазин кулинарии
- б) рестораны, кафе, бары
- в) предприятия быстрого обслуживания, рестораны, бары
- г) столовые, закусочные, буфеты
- д) кафе, магазин кулинарии, кафетерий
- е) бары, закусочные, буфеты

ТЗ-27; КТ-1; Т-4; время – 1 мин.; Ф-3

Предприятия общественного питания подразделяются на классы:

- а) первый, второй, третий
- б) высший, первый, средний
- в) люкс, высший, первый
- г) высокий, средний, низкий
- д) первой, второй, третьей категории
- е) высший, средний, демократичный



ТЗ-28; КТ-1; Т-4; время – 1 мин.; Ф-3

По ассортименту реализуемой продукции, месту нахождения, интересам потребителей, методам и формам обслуживания, составу и назначению помещений различают:

- а) столовые
- б) бары
- в) рестораны
- г) кофейни
- д) предприятия быстрого обслуживания
- е) кафетерии

ТЗ-29; КТ-1; Т-4; время – 1 мин.; Ф-3

По ассортименту реализуемой продукции и способам приготовления, специфике обслуживания потребителей и организации досуга и интересам потребителей различают:

- а) столовые
- б) бары
- в) рестораны
- г) кофейни
- д) предприятия быстрого обслуживания
- е) кафетерии

ТЗ-30; КТ-1; Т-4; время – 1 мин.; Ф-3

По составу и назначению помещений; по времени функционирования различают:

- а) столовые
- б) бары
- в) рестораны
- г) кофейни
- д) предприятия быстрого обслуживания
- е) закусочные

ТЗ-31; КТ-1; Т-4; время – 1 мин.; Ф-3

На классы можно подразделить следующие предприятия:

- а) кафе, столовые
- б) рестораны, бары
- в) закусочные, пельменные
- г) магазины кулинарии, чайные
- д) кофейни, бары
- е) кафе, буфеты

ТЗ-32; КТ-1; Т-4; время – 1 мин.; Ф-3



Специализация предприятия может заключаться в:

- а) национальной кухне
- б) ассортименте перерабатываемого сырья
- в) ассортименте напитков
- г) размере блюда
- д) организации досуга
- е) нет правильного ответа

ТЗ- 33 ; КТ-1; Т-4;Время – 1 мин.; Ф-3

Срок хранения мясных и рыбных полуфабрикатов в охлаждаемой камере:

- а) 2-3 суток
- б) 1-2 суток
- в) 18 часов
- г) 24 часа
- д) 12 часов
- е) 3-5 суток

ТЗ-34; КТ-1; Т-4; Время-1 мин.; Ф-3

Продукты, допускаемые к хранению в одной охлаждаемой камере:

- а) сыры, сливки
- б) рыбное филе, филе куриное охлажденное
- в) бекон в вакуумной упаковке, свинина охлажденная (шейная часть)
- г) яйца, сельдь соленая бочковая
- д) корейка свиная замороженная, яйца
- е) тушка куриная охлажденная, овощи очищенные

ТЗ-35,КТ-1;Т-4;Время-1,5мин.; Ф-3

К вспомогательному оборудованию относятся:

- а) стационарные пищеварочные котлы
- б) столы производственные
- в) ванны моечные
- г) настольные мясорубки
- д) средства малой механизации
- е) стеллажи производственные

ТЗ-36,КТ-1;Т-4; Время-1,5мин.; Ф-3

Линейный метод группировки оборудования:

- а) характерен тем, что основные виды технологического оборудования располагаются вдоль стен
- б) обеспечивается удобство чистки и ремонта оборудования
- в) вызывает необходимость принудительной вентиляции



- г) позволяет достичь некоторой экономии за счет прокладки инженерных коммуникаций
- д) рабочие столы размещают в центре помещения
- е) характерен для небольших предприятий

ТЗ-37а,КТ-2; Т-4; Время-1,5мин.; Ф-3

Островной метод группировки оборудования:

- а) характерен тем, что основные виды технологического оборудования располагаются вдоль стен
- б) обеспечивается удобство чистки и ремонта оборудования
- в) вызывает необходимость принудительной вентиляции
- г) оборудование располагают в центре, столы – по периметру цеха
- д) рабочие столы размещают в центре помещения
- е) характерен для небольших предприятий

ТЗ-37б; КТ-1; Т-4; Время-1,5 мин.; Ф-О

Назовите основные технологические потоки, которые не должны пересекаться в предприятии общественного питания:

ТЗ-38,КТ-1;Т-4; Время-1мин.; Ф-3

Цех обработки зелени:

- а) относится к доготовочным
- б) относится к заготовочным
- в) относится к предприятиям питания с полным циклом производства
- г) относится к вспомогательным
- д) может быть объединен с овощным цехом

ТЗ-39; КТ-2; Т-4; время – 2 мин.; Ф-3

Для гостиниц категории 3 звезды обязательно наличие:

- а) помещений для приема пищи
- б) столовой
- в) ресторана из нескольких залов; банкетный зал, трансформируемый в конференц-зал
- г) ночного клуба/бара
- д) ресторана или других типов предприятий питания
- е) кафе или бара, работающего круглосуточно

ТЗ-40; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Системе питания в гостинице, при которой в стоимость проживания включен только завтрак



- а) ВВ
- б) НВ
- в) НВ+
- г) FB
- д) FB+
- е) ALL

ТЗ-41; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Системе питания в гостинице, при которой в стоимость проживания включены все приемы пищи и напитки местного производства:

- а) ВВ
- б) НВ
- в) НВ+
- г) FB
- д) FB+
- е) ALL

ТЗ-42; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Система питания в гостинице, при которой в стоимость проживания включены два приема пищи и безалкогольные напитки:

- а) ВВ
- б) НВ
- в) НВ+
- г) FB
- д) FB+
- е) ALL

ТЗ-43; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Вид завтрака, обычно входящий в цену размещения по типу «НВ - Полупансион»

- а) континентальный
- б) расширенный
- в) английский
- г) американский
- д) шведский стол
- е) завтрак с шампанским

ТЗ-44; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Вид завтрака, обычно входящий в цену размещения по типу «ВВ - только завтрак»

- а) континентальный
- б) расширенный
- в) английский
- г) американский
- д) шведский стол
- е) завтрак с шампанским



ТЗ-45; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Вид завтрака, обычно входящий в цену размещения по типу «FB – полный пансион»

- а) континентальный
- б) расширенный
- в) английский
- г) американский
- д) шведский стол
- е) завтрак с шампанским

ТЗ-46; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Блюда «на заказ» готовят по виду меню:

- а) A la carte
- б) Табльдот
- в) Carte du jour
- г) Шведский стол
- д) Стол-буфет
- е) цикличное меню

ТЗ-47; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Вид меню, используемый при организации питания по типу «Все включено»

- а) A la carte
- б) Табльдот
- в) Carte du jour
- г) Шведский стол
- д) Стол-буфет
- е) цикличное меню

ТЗ-48; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Столовые для персонала в гостинице могут относиться к:

- а) закрытого типа
- б) полузакрытого типа
- в) коммерческие
- г) социально-ориентированные
- д) открытого типа
- е) все вышеперечисленное

ТЗ-49; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Ширина основного прохода в зале ресторана должна быть не менее:

- а) 0,6 м
- б) 0,9 м
- в) 1,1-1,2 м
- г) 1,5 м
- д) 1,8 м



е) 1,8-2,0 м

ТЗ-50; КТ-1;Т-5;Время-1мин.;Ф-3

Ширина дополнительного прохода в зале ресторана должна быть не менее:

- а) 0,6 м
- б) 0,9 м
- в) 1,2 м
- г) 1,5 м
- д) 1,8 м
- е) 1,8-2,0 м

ТЗ-51; КТ-1;Т-5; Время-2мин.; Ф-3

Линии раздачи при самообслуживании:

- а) могут иметь S-образную форму
- б) могут иметь линейную форму
- в) могут иметь Г-образную форму
- г) могут иметь любую из перечисленных выше форм
- д) устанавливаются на площади горячего цеха
- е) площадь раздаточной входит в площадь производства

ТЗ-52; КТ-1;Т-5;Время-1мин.; Ф-3

Ширина прохода от раздаточной линии самообслуживания со стороны торгового зала равна:

- а) 1 м
- б) 1,5 м
- в) 0,7-0,9 м
- г) 0,8-1,0 м
- д) 0,5-0,8 м
- е) 0,6-10 м

ТЗ-53;КТ-2;Т-5;Время-2мин.; Ф-3

Ширина прохода от раздаточной линии самообслуживания со стороны горячего цеха равна:

- а) 1 м
- б) 1,5 м
- в) 0,7-0,9 м
- г) 0,8-1,0 м
- д) 0,5-0,8 м
- е) 0,6-10 м

ТЗ-54; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Классификация типов клиентов по цветам была предложена:



- а) Фрейдом
- б) Фроммом
- в) Карнеги
- г) Юнгом
- д) Берном
- е) Грофом

ТЗ-55; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Нежелание и неумение вступать в отношения характерно для гостей поведенческих типов:

- а) «синего»
- б) «красного»
- в) «желтого»
- г) «зеленого»
- д) всех цветовых типов
- е) не правильного ответа

ТЗ-56; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Ориентированность на факты, интравертность характерны для гостей поведенческих типов:

- а) «синего»
- б) «красного»
- в) «желтого»
- г) «зеленого»
- д) всех цветовых типов
- е) не правильного ответа

ТЗ-57; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Четкое, немногословное предложение вариантов решения проблемы при обязательной аргументации подходит для гостей следующих типов:

- а) «синего»
- б) «красного»
- в) «желтого»
- г) «зеленого»
- д) всех цветовых типов
- е) не правильного ответа

ТЗ-58; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Многословные эмоциональные формулы вежливого общения подходят для гостей типа:

- а) «синего»
- б) «красного»
- в) «желтого»
- г) «зеленого»



- д) всех цветовых типов
- е) не правильного ответа

ТЗ-59; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Доброжелательное, ненавязчивое общение с аргументацией, вызывающее доверие, подходит для типа гостя:

- а) «синего»
- б) «красного»
- в) «желтого»
- г) «зеленого»
- д) всех цветовых типов
- е) не правильного ответа

ТЗ-60; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Немедленное решение проблемы с подчеркиванием преимуществ услуги желательно предложить гостю:

- а) «синего»
- б) «красного»
- в) «желтого»
- г) «зеленого»
- д) всех цветовых типов
- е) не правильного ответа

ТЗ-61; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-3

Ожидания гостя можно классифицировать на:

- а) первоочередные
- б) второстепенные
- в) в начале обслуживания
- г) в процессе обслуживания
- д) физические, эмоциональные, интеллектуальные
- е) функциональные, престижа, комфорта

ТЗ-62; КТ-2; Т-5; время – 2 мин.; Ф-3

Переход от стандартного к персонализированному обслуживанию осуществляется:

- а) при частом посещении гостиниц
- б) с использованием гостем собственного опыта проживания в гостиницах в разных странах
- в) с активным участием обслуживающего персонала гостиницы
- г) при длительных периодах проживания
- е) при иницировании гостем активного общения с персоналом

ТЗ-63; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-О

Составляющие невербального общения:



ТЗ-64; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-О

«Звезда» восприятия – это:

ТЗ-65; КТ-1; Т-5; время – 1 мин.; Ф-О

Перечислите составляющие материальной части услуги:

ТЗ-66; КТ-1; Т-6; время – 1 мин.; Ф-З

Предоставление завтрака является обязательным для гостиниц категорий:

- а) всех категорий
- б) 2 звезды и выше
- в) 3 звезды и выше
- г) 4 и 5 звезд
- д) 5 звезд
- е) не является обязательным

ТЗ-67; КТ-1; Т-6; время – 1 мин.; Ф-З

Возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание) должна быть в гостиницах категории:

- а) всех категорий
- б) 2 звезды и выше
- в) 3 звезды и выше
- г) 4 и 5 звезд
- д) 5 звезд
- е) не является обязательным

ТЗ-68; КТ-1; Т-6; время – 1 мин.; Ф-З

Круглосуточное предоставление услуг питания должно быть в гостиницах категории:

- а) всех категорий
- б) 2 звезды и выше
- в) 3 звезды и выше
- г) 4 и 5 звезд
- д) 5 звезд
- е) не является обязательным

ТЗ-69; КТ-1; Т-6; время – 1 мин.; Ф-З

Обслуживание в номере только в часы завтрака предусмотрено в гостиницах категории

- а) всех категорий
- б) 2 звезды
- в) 3 звезды



- г) 4 и 5 звезд
- д) 5 звезд
- е) не является обязательным

ТЗ-70; КТ-1; Т-6; время – 1 мин.; Ф-3

Круглосуточное обслуживание в номерах должно предоставляться в гостиницах категории:

- а) всех категорий
- б) 2 звезды и выше
- в) 3 звезды и выше
- г) 4 и 5 звезд
- д) только 5 звезд
- е) не является обязательным

ТЗ-71; КТ-1; Т-6; время – 1 мин.; Ф-3

Метод обслуживания, применяемый в барах

- а) самообслуживание
- б) официантами
- в) барменами
- г) шведский стол
- д) через автоматы
- е) по абонеентам

ТЗ-72; КТ-1; Т-6; время – 1 мин.; Ф-3

Услуги по организации досуга включают:

- а) услугу питания
- б) услугу изготовления кулинарной продукции
- в) организацию музыкального обслуживания
- г) организацию проведения концертов
- д) предоставление газет, журналов
- е) организацию танцевальной программы

ТЗ-73; КТ-2; Т-6; время – 3 мин.; Ф-3

Укажите порядок изложения блюд в меню:

- а) – закуски
 - салаты
 - рыбная гастрономия, блюда из рабы
 - мясная гастрономия, блюда из мяса, птицы
 - сыры, молочная продукция
- горячие закуски
- супы
- вторые горячие блюда

- горячие напитки
- десерты, мучные кондитерские изделия
- б) – фирменные закуски и блюда
 - закуски
 - рыбная гастрономия, блюда из рыбы
 - мясная гастрономия, блюда из мяса, птицы
 - салаты
 - сыры, молочная продукция
 - горячие закуски
 - супы
 - вторые горячие блюда
 - горячие напитки
 - десерты, мучные кондитерские изделия
- в) – фирменные закуски и блюда
 - закуски
 - горячие закуски
 - супы
 - заправочные
 - пюреобразные и кремы
 - прозрачные
 - молочные, холодные, сладкие
 - вторые горячие блюда
 - горячие напитки
 - десерты, мучные кондитерские изделия
- г) – фирменные закуски и блюда
 - закуски
 - горячие закуски
 - супы
 - вторые горячие блюда
 - из мяса
 - из рыбы и морепродуктов
 - из птицы
 - из овощей
 - из круп
 - из яиц
 - из творога
 - горячие напитки
 - десерты, мучные кондитерские изделия
- д) – блюда, определяющие специализацию предприятия (для специализированных предприятий)
 - закуски
 - горячие закуски
 - супы
 - вторые горячие блюда
 - горячие напитки
 - десерты, мучные кондитерские изделия
- е) – фирменные закуски и блюда
 - закуски



- горячие закуски
- вторые горячие блюда
 - из рыбы и морепродуктов
 - из мяса
 - из птицы
 - из овощей
 - из круп
 - из яиц
 - из творога
- супы
- горячие напитки
- десерты, мучные кондитерские изделия

ТЗ-74; КТ-1; Т-6; время – 1 мин.; Ф-З

Требования к услугам питания, предоставляемым в гостинице:

- а) соответствие целевому назначению
- б) точность и своевременность предоставления
- в) безопасность
- г) культура обслуживания
- д) экологичность
- е) непрерывность

ТЗ-75; КТ-1; Т-6; Время-1,5 мин.; Ф-О

Укажите порядок изложения блюд в меню специализированных предприятий

ТЗ-76; КТ-1; Т-6; время – 1 мин.; Ф-З

Вид меню, используемый для организации завтраков в ресторане при гостинице

- а) меню дежурных блюд
- б) комплексное меню
- в) меню заказных блюд
- г) банкетное меню
- д) меню для обслуживания по типу «Шведский стол»
- е) меню дневного рациона питания

ТЗ-77; КТ-1; Т-6; время – 1 мин.; Ф-З

Самообслуживание с оплатой выбранной продукции после ее получения характерно для:

- а) столовых
- б) ресторанов класса люкс
- в) ресторанов высшего класса
- г) бара при ресторане



- д) кофейни
- е) закуской

ТЗ-78; КТ-1; Т-6; время – 1 мин.; Ф-3

К торговым помещениям предприятий питания относятся:

- а) моечная столовой посуды
- б) помещение для резки хлеба
- в) сервизная
- г) зал
- д) бар
- е) аванзал

ТЗ-79; КТ-1; Т-6; время – 1 мин.; Ф-3

Меню «а-ля-карт» используется в:

- а) ресторанах с указанием индивидуальной цены на каждое порционное блюдо
- б) кафетериях
- в) барах
- г) столовых
- д) чебуречных
- е) буфетах

ТЗ-80; КТ-1; Т-6; время – 1 мин.; Ф-3

Меню «дю жур» предполагает наличие:

- а) блюд по индивидуальным заказам потребителей
- б) недельное меню, различное по дням недели
- в) холодные закуски
- г) горячие сладкие блюда
- д) дежурных (дневных) блюд
- е) повторяющихся через период времени блюд

ТЗ-81; КТ-1; Т-6; время – 1 мин.; Ф-3

При обслуживании по принципу «Шведского стола» гости:

- а) ограничены в ассортименте потребляемой пищи
- б) ограничены в количестве потребляемой пищи
- в) не ограничены в ассортименте и в количестве потребляемой пищи
- г) ограничены в выборе дополнительных услуг
- д) не ограничены в выборе блюд по основному меню
- е) ограничены в выборе блюд дня

ТЗ-82; КТ-1; Т-6; время – 1 мин.; Ф-3

Форма организации питания «Полный пансион» включает:



- а) трехразовое питание в виде завтрака, обеда, ужина
- б) одноразовое питание в виде завтрака
- в) двухразовое питание в виде завтрака и ужина
- г) двухразовое питание в виде завтрака и обеда или ужина
- д) двухразовое питание в виде обеда или ужина
- е) только употребление напитков

ТЗ-83; КТ-1; Т-6; время – 1 мин.; Ф-3

Поздний завтрак предусмотрен в следующий временной интервал:

- а) 9.00-10.00 час.
- б) 10.00-14.00 час.
- в) 13.00-15.00 час.
- г) 8.00-10.00 час.
- д) 9.00-11.00
- е) 10.00-12.00

ТЗ-84,КТ-2;Т-6;Время-2мин.; Ф-3

Укажите требования к размещению помещений для посетителей:

- а) входная зона при самообслуживании должна исключать скопление посетителей
- б) обеспечивать подход к раздаточной линии, минуя зону расстановки столов
- в) со стороны обеденного зала от прилавков самообслуживания должна быть сформирована проходная зона шириной не менее 0,7- 0,9 м²
- г) расстояние от линии самообслуживания до горячего цеха – 1,5 м²
- д) площадь раздаточной при самообслуживании не входит в площадь торгового зала
- е) конфигурация зала должна удовлетворять требованию удаленности столов от раздаточной не более 20 м при самообслуживании и 30 м при обслуживании официантами

ТЗ-85; КТ-1; Т-6; время – 1 мин.; Ф-3

К торговым помещениям относят:

- а) раздаточную
- б) вестибюль
- в) помещение касс
- г) аванзал
- д) горячий цех
- е) холодный цех

ТЗ-86; КТ-1; Т-7; время – 1 мин.; Ф-3



Блюда подают в порционной посуде при виде сервиса:

- а) французском
- б) русском
- в) немецком
- г) американском
- д) английском
- е) всех вышеперечисленных

ТЗ-87; КТ-1; Т-7; время – 1 мин.; Ф-3

К способу подачи блюд «в обнос» можно отнести:

- а) перекладывание заказного блюда на тарелки посетителей с помощью специальных приборов
- б) предварительная сервировка стола
- в) перекладывание на тарелки с помощью приставного столика
- г) самообслуживание
- д) частичное самообслуживание
- е) подача блюд и закусок на несколько порций в одной посуде

ТЗ-88; КТ-1; Т-7; время – 1 мин.; Ф-3

Блюда подают с помощью подсобного стола при виде сервиса:

- а) французском
- б) русском
- в) немецком
- г) американском
- д) английском
- е) всех вышеперечисленных

ТЗ-89; КТ-1; Т-7; время – 1 мин.; Ф-3

Официанты обслуживают посетителей в перчатках при виде сервиса:

- а) французском
- б) русском
- в) немецком
- г) американском
- д) английском
- е) всех вышеперечисленных

ТЗ-90; КТ-1; Т-7; время – 1 мин.; Ф-3



Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:

- а) 1 официант на 2-4 человека
- б) 1 официант на 4-6 человек
- в) 1 официант на 6-8 человек
- г) 1 официант на 8-10 человек
- д) 1 официант на 10-12 человек
- е) 1 официант на 12-14 человек

ТЗ-91; КТ-1; Т-7; время – 1 мин.; Ф-3

Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:

- а) 1 официант на 2-4 человека
- б) 1 официант на 4-6 человек
- в) 1 официант на 6-8 человек
- г) 1 официант на 8-10 человек
- д) 1 официант на 10-12 человек
- е) 1 официант на 12-14 человек

ТЗ-92; КТ-1; Т-7; время – 1 мин.; Ф-3

Банкеты, для проведения которых не накрывают столы:

- а) дипломатический прием
- б) банкет-чай
- в) кофе-брейк
- г) банкет-фуршет
- д) банкет-коктейль
- е) банкет с частичным обслуживанием официантов

ТЗ-93; КТ-1; Т-7; время – 1 мин.; Ф-3

Банкеты, проводимые «стоя»

- а) дипломатический прием
- б) банкет-чай
- в) кофе-брейк
- г) банкет-фуршет
- д) банкет-коктейль
- е) банкет с частичным обслуживанием официантов

ТЗ-94; КТ-1; Т-7; время – 1 мин.; Ф-3

Банкеты, при которых возможна расстановка столов «буквами Г, П»

- а) дипломатический прием



- б) банкет-чай
- в) кофе-брейк
- г) банкет-фуршет
- д) банкет-коктейль
- е) банкет с частичным обслуживанием официантов

ТЗ-95; КТ-1; Т-7; время – 1 мин.; Ф-3

Банкеты, при которых принято расставлять стеклянную посуду (бокалы, фужеры) «елочкой», рядами, группами:

- а) дипломатический прием
- б) банкет-чай
- в) кофе-брейк
- г) банкет-фуршет
- д) банкет-коктейль
- е) банкет с частичным обслуживанием официантов

ТЗ-96; КТ-1; Т-7; время – 1 мин.; Ф-3

Банкеты, в сервировке которых применяется наиболее полный комплект столовой посуды и приборов:

- а) дипломатический прием
- б) банкет-чай
- в) кофе-брейк
- г) банкет-фуршет
- д) банкет-коктейль
- е) банкет с частичным обслуживанием официантов

ТЗ-97; КТ-1; Т-7; время – 1 мин.; Ф-3

Высокий способ складывания салфеток применяется при сервировке к:

- а) завтраку
- б) обеду
- в) бизнес-ланчу
- г) ужину
- д) банкету-фуршет
- е) банкету-чай

ТЗ-98; КТ-1; Т-7; время – 1 мин.; Ф-3

Небольшие порции горячих закусок, канапе, мини-десерты входят в меню:

- а) дипломатического приема
- б) банкета-чай



- в) кофе-брейка
- г) банкета-фуршет
- д) банкета-коктейль
- е) банкета с частичным обслуживанием официантов

ТЗ-99; КТ-1; Т-7; время – 1 мин.; Ф-3

Прогрессивные формы обслуживания, применяемые в предприятиях питания гостиниц

- а) залы-экспрессы
- б) чайные, кофейные и витаминные столы
- в) развозная торговля в зале
- г) обслуживание в номерах
- д) бизнес-ланчи
- е) воскресные бранчи.

ТЗ-100; КТ-1; Т-7; время – 1 мин.; Ф-О

Назовите категории кейтеринга_____.

Задания по оценке сформированности компетенции Вопросы закрытого типа

1. С какой целью составляется калькуляционная карточка?
 1. Для расчета продажной цены блюда;
 2. Для расчета с поставщиками;
 3. Для учета количества израсходованного сырья;
 4. Для учета количества изготовленных блюд;
 5. Для расчета заработной платы шеф-повару;
 6. Для дополнения к меню.
2. Какой документ выдается потребителю при расчетах за оказываемые услуги?
 1. Калькуляционная карточка;
 2. Доверенность;
 3. Накладная;
 4. Кассовый чек;
 5. Расходный ордер;
 6. Копия калькуляционной карточки.
3. Назовите особенности функционирования предприятий питания в структуре гостиницы:
 1. особый режим работы
 2. обязательное наличие кейтеринговой службы
 3. постоянный контингент посетителей
 4. прибыль в общей величине прибыли гостиничного комплекса значительно ниже доли прибыли от других подразделений



5. предприятия питания не имеют отдельный вход для посетителей с улицы
 6. услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания
4. К подразделениям службы питания относятся:
1. обслуживание в залах предприятий питания
 2. IT-служба
 3. обслуживание в номерах
 4. прачечная
 5. обслуживание массовых мероприятий
 6. материально-техническое снабжение
5. Механизированные предприятия, предназначенные для централизованного выпуска полуфабрикатов, а также кулинарных и мучных кондитерских изделий называют:
1. Подготовочные предприятия;
 2. Доготовочные предприятия;
 3. Заготовочные предприятия;
 4. Вспомогательные предприятия;
 5. Механические цеха;
 6. Разделочные предприятия.
6. Какой тип предприятий питания не предусмотрен стандартом?
1. Ресторан;
 2. Бар;
 3. Кафе;
 4. Столовая;
 5. Закусочная;
 6. Нет правильного ответа.
7. Холодные супы являются продукцией:
1. Супового отделения;
 2. Овощного цеха;
 3. Холодного цеха;
 4. Горячего цеха;
 5. Соусного отделения;
 6. Рыбного цеха.
8. Число типов предприятий общественного питания, утвержденных ГОСТ 303890-2013:
- а) 5
 - б) 7
 - в) 8
 - г) 9
 - д) 10
9. Тип предприятия общественного питания – это:
- а) предприятие, предназначенной для производства, реализации и (или) организации потребления продукции общественного питания;
 - б) совокупность отличительных признаков конкретного предприятия



- в) характеризует качество предоставляемых услуг
- г) характеризует уровень сервиса
- д) реализует кулинарную продукцию, мучные кондитерские и булочные изделия
- е) предприятие с характерными условиями обслуживания, ассортиментом реализуемой продукции и технической оснащенностью

10. Блюда «на заказ» готовят по виду меню:

- а) A la carte
- б) Табльдот
- в) Carte du jour
- г) Шведский стол
- д) Стол-буфет
- е) цикличное меню

11. Меню «а-ля-карт» используется в:

- а) ресторанах с указанием индивидуальной цены на каждое порционное блюдо
- б) кафетериях
- в) барах
- г) столовых
- д) чебуречных
- е) буфетах

12. Классификация типов клиентов по цветам была предложена:

- а) Фрейдом
- б) Фроммом
- в) Карнеги
- г) Юнгом
- д) Берном
- е) Грофом

13. Ожидания гостя можно классифицировать на:

- а) первоочередные
- б) второстепенные
- в) в начале обслуживания
- г) в процессе обслуживания
- д) физические, эмоциональные, интеллектуальные
- е) функциональные, престижа, комфорта

14. Круглосуточное предоставление услуг питания должно быть в гостиницах категории:

- а) всех категорий
- б) 2 звезды и выше
- в) 3 звезды и выше
- г) 4 и 5 звезд
- д) 5 звезд
- е) не является обязательным



15. При обслуживании по принципу «Шведского стола» гости:
- ограничены в ассортименте потребляемой пищи
 - ограничены в количестве потребляемой пищи
 - не ограничены в ассортименте и в количестве потребляемой пищи
 - ограничены в выборе дополнительных услуг
 - не ограничены в выборе блюд по основному меню
 - ограничены в выборе блюд дня

Задания открытого типа

- Привести типовую схему организационной структуры гостиничного предприятия
- Привести типовую оргструктуру службы питания гостиницы
- С какими службами сотрудничает служба питания?
- Перечислите профессии (персонал) производственного подразделения (кухни) предприятий питания
- Перечислите профессии (административно-управленческий персонал) предприятий питания
- Перечислите профессии (персонал) службы обслуживания предприятий питания
- Типы гостиниц, не предоставляющих или предлагающих крайне ограниченный набор услуг питания.
- Гостиницы, предоставляющие размещение и только завтрак, называются:
- Школа питания, не использующая при приготовлении пищи тепловую обработку:
- Школа питания, ориентированная на высокобелковое (низкоуглеводное) питание:
- Питание по группе крови носит название: _____
- Религия, запрещающая прием не кошерных продуктов питания: _____
- К наиболее распространенным предприятиям питания гостиницы относятся:
- На какие классы подразделяются предприятия общественного питания ?
- Срок хранения мясных и рыбных полуфабрикатов в охлаждаемой камере:
- Системе питания в гостинице, при которой в стоимость проживания включены все приемы пищи и напитки местного производства _____



17. Системе питания в гостинице, при которой в стоимость проживания включен только завтрак _____
18. Вид завтрака, обычно входящий в цену размещения по типу «ВВ - только завтрак»
19. Вид меню, используемый при организации питания по типу «Все включено» _____
20. Ширина основного прохода в зале ресторана должна быть не менее: _____
21. Ширина дополнительного прохода в зале ресторана должна быть не менее:
22. Укажите 2 поведенческих типа гостей, для которых характерно нежелание и неумение вступать _____ в отношения: _____
23. Укажите 2 поведенческих типа гостей, для которых характерны ориентированность на _____ факты, интровертность: _____
24. Многословные эмоциональные формулы вежливого общения подходят для гостей _____ типа:
25. Доброжелательное, ненавязчивое общение с аргументацией, вызывающее доверие, подходит для _____ типа гостя:
26. Немедленное решение проблемы с подчеркиванием преимуществ услуги желательно предложить _____ гостю:
27. _____ Составляющие _____ невербального общения: _____
28. Блюда подают с помощью подсобного стола при _____ виде сервиса
29. Официанты обслуживают посетителей в перчатках при _____ виде сервиса
30. Провести расчет количества питающихся в кафе на 70 мест по графику загрузки зала.
31. Провести расчет общего количества блюд для ресторана при количестве питающихся, равном 520 чел.
Расчет общего количества блюд производится по формуле

$$N = H_{\text{день}} \times m$$

32. Произвести расчет количества блюд на завтрак, исходя из количества питающихся, равном 300 чел.



33. Провести разбивку по видам и ассортименту блюд столовой при общем числе блюд, равном 600

Таблица 1

Расчет количества блюд по видам

Блюда	% общего количества	% данного вида	Общее количество блюд	Количество данного вида блюд
<i>Холодные закуски</i>	40			
Рыбные		30		
Мясные		35		
Салаты		30		
Овощные		5		
Сыры	5	100		
<i>Вторые горячие блюда</i>	40			
Рыбные		30		
Мясные		50		
Овощные, крупяные		20		
<i>Сладкие блюда</i>	15	100		
Итого блюд:				

34. Произвести расчет количества блюд в обед для корпоративной столовой на 100 сотрудников гостиницы

35. Рассчитать количество блюд для ресторана при гостинице на завтрак, исходя из коэффициента потребления $m = 3,0$ и загрузки отеля с номерным фондом 500 мест.

36. Зарисовать схему размещения и привести спецификацию оборудования в горячем цехе профильного предприятия – базы практики.

37. Привести перечень оборудования и типовую схему его расположения для холодного цеха ресторана на 150 мест при гостинице

38. Рассчитать общее количество блюд кофейни на 50 мест при коэффициенте потребления $m = 1,5$ и суточной оборачиваемости 2,5. Дать характеристику меню сетевых кофеен.

39. Рассчитать количество холодных закусок на банкет-фуршет на 40 гостей, исходя из норм потребления $\frac{1}{2}$ порции и ассортиментом 15 позиций.

40. Ситуационная задача: Вам предстоит организовать кейтеринг на природе. Каковы ваши действия? Учесть требования СанПиН 2.3/2.4.3590-20 Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения.

41. **Продолжите определение:** Организация ресторанного бизнеса, при которой собственник торговой марки, торгового имени или авторского права на производственную систему) позволяет другой фирме их использование при выполнении согласованных условий, называется _____



42. _____ - компания либо индивидуальный предприниматель, приобретающий франшизу, которая дает возможность в течение оговоренного времени работать под вывеской уже раскрученного бренда (франчайзера), использовать его технологии, способ ведения бизнеса, фирменный стиль и другие наработки.
43. Сторона – владелец торговой марки, продающая бизнес-модель другому юридическому лицу и получающая взамен возможность присутствия на рынке и дополнительный доход за счет регулярных отчислений, называется _____
44. Какой план питания предусматривает континентальный (легкий) завтрак, включенный в стоимость размещения, который может быть дополнен национальными и локальными блюдами?
45. План питания, при котором гостиничный тариф включает стоимость полного (английского, американского) завтрака, обычно организуемого по системе «шведский стол», называется _____
46. Режим организации питания, при котором предоставляется только размещение, в международной практике называется _____
47. Режим организации питания, при котором предоставляется размещение и только завтрак, в международной практике называется _____
48. Режим организации питания, включающее размещение и завтрак + обед или завтрак + ужин, называется _____
49. Режим организации питания, включающее размещение и трехразовое питание (завтрак + обед + ужин), называется _____
50. Режим организации питания, включающее бесконечно много разных блюд в определенные, часто почти не ограниченные сроки приема пищи, включая алкогольные напитки местного производства, называется _____
51. Предоставление постояльцу питания и возможности употребления закусок, включая любые напитки в течение светового дня (до полуночи), называется _____
52. Предоставление постояльцу питания и возможности употребления закусок, включая любые напитки круглосуточно, называется _____
53. В каких режимах организации питания в соответствии с Концепцией питания и напитков, изложенных в ГОСТ Р 70587-2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «Все включено» и «Ультра все включено» должно быть представлено детское меню? _____
54. Рекомендуемое количество баров при режиме организации питания «Ультра все включено» для отеля «пять звезд» в соответствии с Концепцией питания и напитков, изложенных в ГОСТ Р



70587-2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «Все включено» и «Ультра все включено», равно _____

55. Рекомендуемое время работы баров для отелей «четыре звезды, «пять звезд» при режиме организации питания «Ультра все включено» в соответствии с Концепцией питания и напитков, изложенных в ГОСТ Р 70587-2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения» _____

56. Рекомендуемое время работы станций питания в отеле «три звезды» и ниже при режиме организации питания «Все включено» в соответствии с Концепцией питания и напитков, изложенных в ГОСТ Р 70587-2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения» _____

57. Какова длительность каждого приема пищи при организации питания «Все включено» по системе «Шведский стол»?

58. При предоставлении услуги «шведский стол» возможно применение предварительной сервировки посадочных мест в зоне приема пищи столовыми приборами для средств размещения _____ звезды и _____ звезд

59. Для каких категорий средств размещения по системе «Ультра все включено» предусмотрены алкогольные напитки вместе с игристым вином в неограниченном количестве на шведском столе на завтрак?

60. Для какой системы питания в дополнение к требованиям «Все включено» обязательно наличие детского и диетического меню, дополнительное оснащение инвентарем для детского питания зоны приема пищи в части блендера, микроволновой печи, стерилизатора для бутылочек, детские стулья для кормления, детская посуда...? _____

61. Вид меню, при котором каждое блюдо указано по отдельной цене, свободный выбор туристами блюд из меню? _____

62. Вид меню, в котором блюда предлагаются по единой комплексной цене, на выбор предлагаются несколько вариантов по разной единой цене и с разным набором блюд, называется _____

63. Компенсация пропущенного завтрака, обеда или ужина, представляемого по предварительному заказу, называется _____

64. Назовите признак, по которому предприятия питания делятся на: в составе туристского гостиничного комплекса; в составе гостиниц; в составе других средств размещения; автономные

65. Назовите признак классификации предприятия питания, по которому они подразделяются на постоянно действующие и сезонные?

66. Приведите примеры предприятий питания, сочетающих функции производства продукции общественного питания, ее реализации и организации потребления: _____



67. Приведите пример предприятия питания, организующего реализацию продукции общественного питания с возможным потреблением на месте: _____
68. На какие виды подразделяются предприятия общественного питания в зависимости от доступности для посетителей (месторасположения)?
69. На какие виды подразделяются предприятия питания в зависимости от организации производства продукции общественного питания?
70. Какой тип предприятия питания по ассортименту реализуемой продукции (специализации) подразделяется на неспециализированные и специализированные (мясной, рыбный, пивной, вегетарианский, гастрономический, национальной (этнической), европейской кухни)?

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Общие положения

Цель практических занятий: вооружить будущих бакалавров теоретическими и практическими навыками по организации питания туристов, в том числе:

В рамках дисциплины изучается круг вопросов, связанных с:

- 1) состоянием и перспективы развития сферы питания для туристов в России и за рубежом, службой питания (F&B) гостиничного предприятия, особенностями рынка услуг предприятий питания, основные направления развития отрасли; состояние и тенденции развития сферы питания в России, особенности организации сферы питания в развитых странах, особенности развития московского рынка услуг питания; служба питания в гостиничном предприятии, ее миссия и взаимосвязь с другими подразделениями гостиничного предприятия; структура службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов; национальные и религиозные традиции питания в России и за рубежом, национально-религиозный аспект совместимости гастрономических особенностей населения как в отельных странах, так в процессе международных отношений (внешнего и внутреннего туризма); основы организации работы предприятий питания в России;
- 2) принципами организации рационального питания и основами организации работы предприятий питания, а именно: физиологические принципы построения пищевых рационов; роль макро- и микронутриентов в питании; основные «школы» питания; организация лечебно-профилактического и диетического питания туристов; спецификой организации работы цехов, складского и тарного хозяйства; типы и характеристика предприятий питания в гостинице;
- 3) особенностями обслуживания различных поведенческих типов гостей, а именно: характеристика поведенческих типов гостей; ожидания гостя; способы

- нивелирования «жертв» клиента; персонификация услуг в гостиничном сервисе; восприятие гостя; материальная и нематериальная составляющие услуги;
- 4) организацией торговой деятельности предприятий питания, а именно: специфика торговых помещений предприятий питания, принципы составления и последовательность расположения блюд в меню, планирование меню, основные функции меню, виды услуг питания в гостиничных предприятиях, формы и методы обслуживания, их характеристика, организация работы бара, особенности организации обслуживания массовых мероприятий;
 - 5) особенностями организации питания специальных контингентов, а именно: организация питания иностранных туристов и местного населения, национальные особенности и традиции питания; религиозные традиции и пищевые обряды; организация питания туристов на транспорте, организация питания детей, школьников, спортсменов, лиц пожилого возраста и т.д.;
 - 6) маркетингом услуг питания, а именно: методы дифференцирования продукта, сегментация рынка услуг питания, определение целевого рынка, позиционирование продукта и предприятия, маркетинговые исследования в сфере питания, меню как инструмент продаж, маркетинговые подходы к разработке и оформлению меню, технологии Chef table; роль меню в формировании эффективных продаж, винная карта, профессиональные продажи, требования к торговому персоналу, тренинги персонала, выбор стратегии продаж.

Задачи практических занятий:

- закрепить теоретические знания;
- ознакомиться с нормативной документацией;
- приобретение студентами теоретических знаний и семинарских навыков оказания услуг питания в гостиницах и других средствах размещения;
- формирование у студентов системы знаний и представлений о современных технологических процессах, технологии и организации питания в гостиницах.

В результате проведения семинарских занятий студенты приобретают необходимые знания и умения в сфере ресторанного сервиса, а именно в вопросах организации службы питания для обеспечения профессиональной деятельности специалистов индустрии гостеприимства.

Виды практических занятий

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины «Технология работы службы питания и напитков (F&V)».

В зависимости от способа проведения выделяют следующие виды семинаров:

- **семинар-беседа** - наиболее распространенный вид. Он проводится в форме развернутой беседы по плану с кратким вступлением и заключением преподавателя, предполагает подготовку к занятиям всех студентов по всем вопросам плана семинара, позволяет вовлечь максимум студентов в активное обсуждение темы. Достигается это путем заслушивания развернутого выступления нескольких студентов по своим вопросам плана, дополнений других, рецензирование выступлений, постановки проблемных вопросов;



- **семинар-заслушивание** и обсуждение докладов и рефератов предполагает предварительное распределение вопросов между студентами и подготовку ими докладов и рефератов. В докладе выделяют три основные части: вступительную, в которой определяется тема и ее значимость; основную, в которой излагается содержание темы; заключительную, в которой обобщается тема, делаются выводы. Особое внимание обращается на убедительность и доказательность доклада. После выступления докладчика, доклад обсуждается и после ответов на вопросы докладчик выступает с заключительным словом;

- **семинар-диспут** предполагает коллективное обсуждение какой-либо проблемы с целью установления путей ее достоверного решения. Семинар-диспут осуществляется в форме диалога его участников. Он предполагает высокую умственную активность студентов, прививает умение вести полемику, обсуждать материалы, защищать взгляды и убеждения, лаконично и ясно излагать свои мысли;

- **смешанная форма семинара**, на котором сочетается обсуждение докладов со свободным выступлением студентов, а также с дискуссиями;

- **семинар-деловая игра** предполагает передачу обучающимся некоторых функций (контрольной, информационной, организационной, оценивающей), традиционно выполняемых преподавателем. Такая организация учебного процесса очень вариативна и поэтому в зависимости от специфики учебной дисциплины, подготовленности студентов, может осуществляться в различных формах. В учебном процессе применяются различные модификации деловых игр: имитационные игры (на занятиях имитируется деятельность какой – либо организации, предприятия или его подразделения), операционные игры (помогают обрабатывать выполнение конкретных специфических операций), исполнение ролей (отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функции и обязанностей конкретного лица); деловой театр (разыгрывается какая – либо ситуация, поведения человека в этой обстановке).

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Тематика практических занятий

Тематика практических занятий соответствует рабочей программе дисциплины.

Практическое занятие 1, 2.

Вид практического занятия: интерактивное практическое занятие.

Тема занятия: «Состояние и перспективы развития сферы питания. Служба питания (F&B), ее роль в гостиничном предприятии»

Содержание занятия:

1. Ознакомиться с состоянием и тенденциями развития сферы питания в России.
2. Выявить особенности организации сферы питания в развитых странах. Особенности развития московского рынка услуг питания.
3. Охарактеризовать тенденции развития московского и других региональных рынков услуг питания.
4. Охарактеризовать независимые предприятия питания и операционные цепи в сфере питания.
5. Объяснить значение франчайзинга в сфере питания.
6. Выявить миссии и цели службы Food & Beverage в гостинице.
7. Изобразить в виде схемы организационную структуру F&B в зависимости от типа и класса гостиницы.



8. Дать характеристику характеристика отдельных подразделений F&B.

Цель занятия: рассмотреть основные этапы развития индустрии питания в сфере гостеприимства, выявить факторы, влияющие на развитие отрасли, обсудить тенденции развития московского и других региональных рынков услуг питания, рассмотреть миссию и цели службы питания в гостинице; организационную структуру службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы, выявить назначение и охарактеризовать деятельность отдельных подразделений службы питания.

Практические навыки: закрепить теоретические знания, ознакомиться с состоянием и тенденциями развития сферы питания в России, миссиями и целями службы питания в гостинице, ее оргструктуры; формирование навыков анализа организационной структуры службы питания; подготовка к разработке и совершенствованию услуг питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8), использованию современных технологий для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Индустрия гостеприимства, которая объединяет гостиничный, туристический и ресторанный бизнес, относится к одной из самых динамично развивающихся отраслей мировой экономики. Потенциал развития туризма и гостеприимства в нашей стране оценивается как исключительно высокий. Это связано, в первую очередь, с проведением крупномасштабных международных мероприятий – Чемпионат мира по футболу 2018, Саммит АТЭС и др.

По прогнозам ВТО, к 2020 году Россия должна войти в первую десятку стран, как въездному, так и по выездному туризму. Прогнозируемая численность туристов к 2020 году: по въездному туризму – 47,1 млн. туристов в год, или 2,9 % мирового туристского потока, по выезду туристов за границу государства – 30,5 млн. человек в год, что составляет 1,9 % общемирового потока туристов.

При этом сферу туризма и гостеприимства можно оценивать не только как высокодоходный источник вложения средств, но и как мощный потенциал комплексного развития государства в целом. Динамика преобразований в индустрии гостеприимства является мощным катализатором экономического, социального, культурного развития стран и регионов, способствует сохранению культурных ценностей и рациональному использованию природных ресурсов.

К основным тенденциям развития гостиничного бизнеса можно отнести следующие:

- наблюдается повышение деловой активности, что неизбежно вызывает увеличение объемов так называемого "делового туризма", причем не только внутреннего, но и въездного;
- активно развивается строительство отелей в составе многофункциональных комплексов. С точки зрения инвесторов этот способ реализации проектов позволяет дифференцировать объекты по функциональному назначению и, как следствие, снизить риски;
- как показывает мировая практика, повышение доходов населения приводит к тому, что люди все больше путешествуют, в том числе и по родной стране, а значит, останавливаются в гостиницах.
- Россия, заявившая о своей интеграции в европейские структуры, постепенно становится для европейцев (в данном случае - европейских туристов) понятнее, а значит, и



привлекательнее.

- предоставление помещений для проведения разнообразных конференций, семинаров, учебных занятий и сопровождающих их выставок и презентаций. При этом основной источник прибыли - не столько аренда помещений, сколько предлагаемый организаторам полный комплекс обслуживания: проживание, питание, заключительный банкет или фуршет;

- заметный рост мотелей в России;

- развитие мини-гостиниц, как одной из альтернативных тенденций развития гостиничного бизнеса в России;

- появление на столичном гостиничном рынке новых брендов, как Sofitel (Accor Group), Park Inn (Carlson Hotels), Grand Hayatt (Hayatt Hotels), Four Seasons, Best Western International, Mandarin Oriental, InterContinental;

Итак, гостиничный бизнес превратится в мощную индустрию экономики, развивающуюся очень высокими темпами, а значит и услуги питания, как основные, наряду с услугами размещения, будут весьма востребованы.

Результаты рыночных преобразований 90-х годов особенно проявились в сфере общественного питания. Следует отметить следующие основные причины бурного развития отрасли в России:

1. Слабо развитая сфера советского общественного питания не представляла государственной важности и была полностью предоставлена свободным рыночным отношениям.

2. Инвестиции в ресторанный бизнес – наиболее быстро окупаемы. Оборачиваемость денежных средств в ресторанном бизнесе в 4-5 раз выше, чем в розничной торговле. Окупаемость открываемых в начале 90-х гг. ресторанов составляла 6-12 месяцев. После чего рестораны начинали приносить прибыль.

3. Посещение ресторана в современной России стало одним из средств социальной идентификации, которое в первоначальный период реформ в условиях резкого социального расслоения стало публичным фактором принадлежности к определенной социальной группе.

По количеству ресторанов и кафе лидирует Москва с 6,5 тыс. заведений общественного питания. Санкт-Петербург, являясь вторым городом России по числу населения, также идет на втором месте по количеству заведений общественного питания - всего 4,5 тыс. На сегодняшний день российский ресторанный рынок не насыщен, эксперты прогнозируют достаточно высокие темпы его роста в ближайшие 5-10 лет. Тенденции развития этого бизнеса на современном этапе определяются совокупностью экономических, социальных, психологических, технологических условий, сложившихся сегодня.

Функционирование предприятий питания как структурного подразделения имеет следующие некоторые особенности по сравнению с общедоступными (городскими ресторанами, барами, кафе и т.д.) и так называемой «закрытой» сети (при промпредприятиях, учреждениях, учебных заведениях и т.д.):

- для предприятий питания существует относительно постоянный контингент посетителей как проживающие, что значительно облегчает планирование объема закупок, производимой и реализуемой продукции общественного питания, трудовых затрат и пр.;

- стоимость завтрака, как правило, включена в стоимость проживания;

- доля прибыли службы питания в общей величине дохода (чистой прибыли) гостиничного предприятия, как правило, выше доли прибыли от других дополнительных услуг;

- время работы ресторана при гостинице больше, чем обычного. В связи с

организацией ранних завтраков (как правило, с 7 часов утра).

В связи с поступлением значительной части дохода (до 2/3) от посетителей «с улицы», не проживающих в гостинице, рационально проектирование отдельного входа с улицы и организация парковочного пространства на территории участка размещения гостиницы.

Роль службы питания как источника дохода практически сравнялась с ролью номерного фонда. Этот факт объясняет пристальное внимание к этой службе – рестораны отелей становятся все более роскошными, число их в одном отеле увеличивается, концептуальная направленность расширяется: появляются специализированные рестораны с европейской, национальными кухнями, кофейни, бары и т.д.

Гостиница – это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых (комлексообразующими) являются услуги размещения и питания.

В данном определении указывается на обязательное наличие двух главных услуг в гостинице – размещения и питания. При этом их соотношение между собой может сильно различаться, как наглядно показано на рисунке 1.

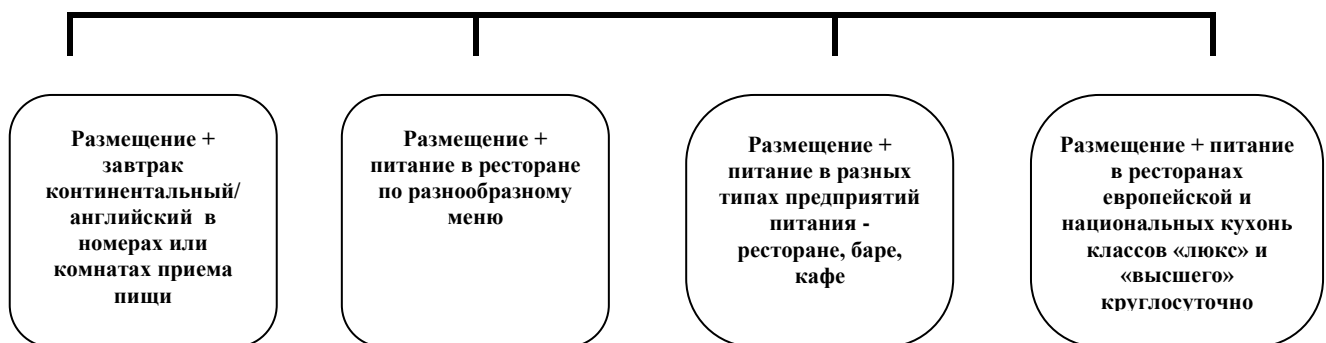


Рисунок 1 – Соотношение услуг питания и размещения в гостиницах

Контрольные вопросы:

1. Современное состояние сферы питания в России,
2. Состояние сферы питания за рубежом.
3. Характеристика состояния и перспектив развития сферы питания в регионах.
4. Факторы, влияющие на развитие отрасли.
5. Служба F&B, ее роль в гостиничном предприятии
6. Структура службы F&B в гостиничных предприятиях различных типов и классов.
7. Различные варианты оргструктуры F&B.
8. Основные требования к персоналу.

Практическое занятие 3, 4.

Вид практического занятия: интерактивное практическое занятие, отчетный семинар.

Тема занятия: «Структура службы F&B в гостиничных предприятиях различных типов и классов»

Содержание занятия:

1. Изучить теоретические положения по теме.



2. Работа в малых группах.
3. Выполнение заданий: Изобразить в виде схемы организационную структуру гостиничного предприятия на 300-400 номеров общего типа. Использовать международные названия департаментов (служб, отделов).
4. Дать краткую характеристику назначения и роли каждой службы (подразделения) гостиницы.
5. Выполнение заданий: Изобразить в виде схемы организационную структуру службы F&B.
6. Дать краткую характеристику назначения и роли каждого подразделения службы F&B.
7. Выступить с докладом и презентацией по темам 1 блока (отчетный семинар, проведение текущего контроля)

Цель занятия: углубление, систематизация, закрепление знаний по данной теме; проведение текущей аттестации.

Практические навыки: закрепить теоретические знания, научиться изображать и анализировать структуру службы питания в гостиницах различных типов и классов; подготовка к разработке и совершенствованию услуг питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8), использованию современных технологий для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Услуги питания могут быть представлены в разном виде - от завтрака в номере либо в специальном помещении до комплекса услуг питания.

Среди типов гостиничных предприятий, не предоставляющих питание или предлагающих крайне ограниченный набор услуг питания, можно отметить апарт – отели, отели – гарни, частные гостиницы типа ВВ (“Bed and Breakfast”) и гостевые дома, где предоставляется только размещение.

Апарт-отели отличаются длительным сроком проживания, номера квартирного типа оборудованы кухней со всем необходимым инвентарем и рассчитаны на самостоятельное приготовление гостями еды.

Частные гостиницы типа “Bed and Breakfast” (ночлег и завтрак) отличаются малой вместимостью и расположены в пригороде или сельской местности. Владельцы данных предприятий, как правило, проживают здесь же и предлагают своим гостям различные варианты завтрака, чем и ограничивается набор предоставляемых здесь услуг.

Отель-гарни также относится к гостиничным предприятиям, предоставляющим крайне ограниченный набор услуг, а именно размещение, иногда может предоставляться континентальный завтрак.

В отличие от вышеперечисленных, в большинстве гостиничных предприятий служба питания все же играет важную роль. Основными задачами ее организации являются предоставление питания гостям, как неотъемлемой части комфортного проживания и получение дополнительной прибыли предприятия.

Несмотря на то, что служба питания усложняет работу гостиницы, ее правильная организация обеспечивает 30 – 50% общего дохода предприятия, особенно в периоды низкой загрузки гостиницы при условии обслуживания нерезидентов. И чем выше класс отеля, тем значительнее роль ресторана, так как хороший ресторанный сервис повышает престиж гостиницы, способствует развитию лояльности клиентов.

Основными миссиями службы питания в гостинично-туристическом комплексе являются:

- предоставление полноценного сбалансированного питания;
- стимулирование сбыта гостинично-ресторанного продукта, формирование новых потребностей;
- организация банкетного и кейтерингово обслуживания
- реализация законов исключительного гостеприимства.

Принята дифференциация гостиничных услуг на основные, сопутствующие и дополнительные по значимости.

Для наиболее эффективного продвижения основного продукта на рынок необходимы сопутствующие продукты, которые способствуют процессу использования основного и позволяют существенно увеличивать прибыль гостиницы. К ним, например, могут относиться услуги питания, услуги по оформлению виз, организации специального медицинского обслуживания, предоставлению телефонной связи в номерах, транспортные услуги, услуги прачечной и химчистки и т. д. Разработка конкретного набора сопутствующих услуг производится с ориентацией на определенный сегмент рынка. Дополнительные продукты помогают выгодно позиционировать данный продукт и отличить от конкурирующих с ним.

При организации деятельности по предоставлению услуг питания при гостиничном предприятии используют два подхода. В первом случае путем выделения структурного подразделения – службы питания, в составе которых разнообразные по типам и классам предприятия с разным режимом работы. Другой способ – это предоставление в аренду гостиничных площадей для размещения на них предприятий питания, не являющихся структурной единицей отеля и не принадлежащих его владельцу.

Иногда бывает рационально помещения блока общественного питания гостиницы со всем оборудованием сдавать в аренду какому-либо профессиональному ресторатору, а в договоре аренды оговариваются условия, необходимые для удовлетворения потребностей постояльцев гостиницы. Если же ресторан (один или несколько) находится в структуре отеля, то он относится к службе питания (Food and Beverage Department, Catering Department), во главе которого стоит директор, входящий в состав правления отеля.

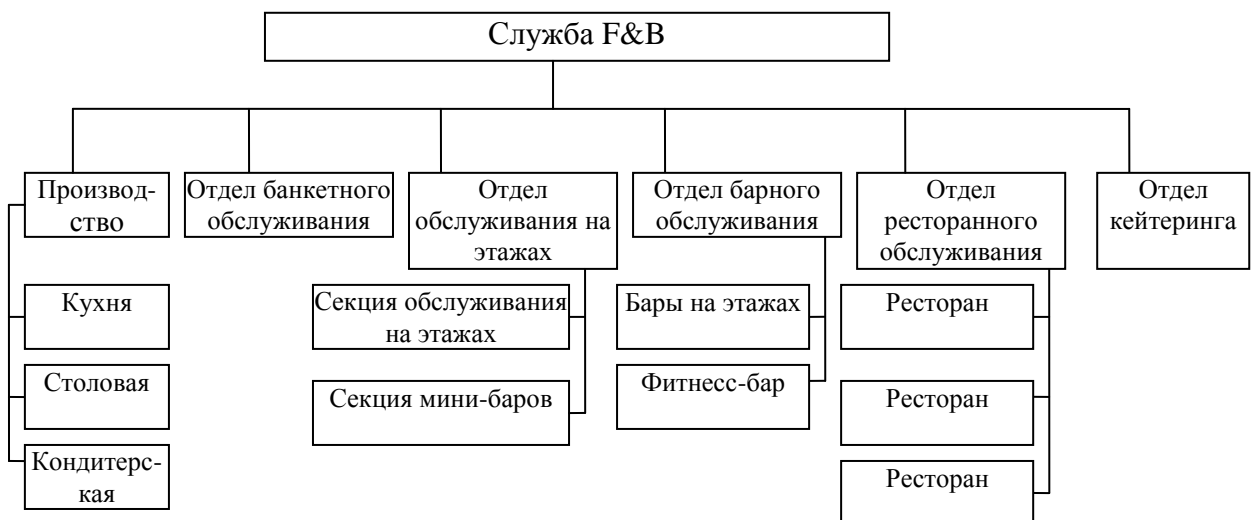


Рис. 2 - Структура службы питания в гостинице



Сведения о том, что гостиничный ресторан чаще всего принадлежит гостинице, подтверждают в Федерации рестораторов и отельеров. Аргументируется это тем, что ресторанный бизнес в гостинице является очень доходным делом. Рестораны в гостиницах стабильнее, потому что гарантированно загружены во время завтрака, почти полностью загружены при проведении конференций, а если сервис и меню находятся на достойном уровне, то полная загрузка ожидаема и вечером. В отличие от городских ресторанов, которые используют проведение бизнес-ланчей для дневной загрузки, а вечером либо привлекают посетителей чем-то особенным, либо бравируют удобным местоположением или специально заниженной ценой. Сегодня ресторанам в гостиницах уделяется особенное внимание. Все чаще среди владельцев отелей, санаториев, пансионатов возникает желание поднять уровень оказываемых услуг до международных стандартов. И здесь служба питания рассматривается как самое важное и сложное направление.

Помимо службы Food & Beverage, в структуре гостиницы выделяют следующие подразделения:

- служба приема и размещения (reception)
- служба обслуживания номерного фонда (Hause Keeping);
- административная служба (Finance & Administration);
- коммерческая служба (Sale&Marketing);
- служба бронирования, call-центр (может относиться к службам приема и размещения и коммерческой);
- инженерно-техническая служба;
- отдел кадров - управления и развития персонала (HR – Human Resources)
- вспомогательные и дополнительные службы.

Все без исключения службы имеют одну общую цель – удовлетворение потребностей клиентов. Все услуги гостиничного предприятия дополняют друг друга, в большинстве случаев являются взаимосвязанными и воспринимаются гостем как единое целое. Негативное впечатление, полученное гостем в одной службе, сведет на «нет» усилия, затраченные сотрудниками всех других подразделений. Нельзя недооценивать тот факт, что от четкого и слаженного взаимодействия служб зависит успех и имидж гостиничного предприятия в целом

Служба питания сотрудничает:

- со службой Hause Keeping – стирка, глажение и ремонт столового белья и униформы;
- с административной службой – управленческие, организационные вопросы, закупки;
- с коммерческой службой – финансовая деятельность, реклама и PR, маркетинговые исследования;
- с инженерно-технической службой – ремонт мебели и оборудования предприятий питания, поддержание в надлежащем состоянии всех инженерных систем (водопровод, отопление, энергоснабжение, кондиционирование и вентиляция);
- с дополнительными службами – цветочное оформление торговых залов, фото-услуги, продажа периодических изданий, обмен валюты и т.п.

Структура управления – совокупность и соподчиненность взаимосвязанных организационных единиц или звеньев, выполняющих определенные функции.

Одна из возможных схем управления в службе питания отеля представлена на рис. 3.



Рис. 3 - Схема управления в службе питания

Универсальной организационной структуры, применимой для любой службы питания, не существует. Определяющими факторами являются размер гостиницы, ее категория, назначение, месторасположение.

В структуре службы питания обычно выделяют три основные группы персонала: менеджеры, работники торговой группы, работники производства.

Контрольные вопросы

1. С какими службами и по каким вопросам служба F&B сотрудничает с другими подразделениями гостиницы?
2. Назовите подходы к организации службы F&B гостиничного предприятия. Укажите преимущества и недостатки каждого.
3. Чем отличается схема управления и организационная структура службы F&B?
4. Каковы отличия в организации работы ресторана при гостинице и городского общедоступного ресторана?
5. Охарактеризуйте требования к работникам производства.
6. Охарактеризуйте требования к обслуживающему персоналу.
7. Должностные обязанности менеджеров службы питания.

Практическое занятие 5,6.

Вид практического занятия: работа в малых группах, семинар-диспут.

Тема занятия: «Физиологические принципы построения пищевых рационов. Роль основных веществ в питании»

Содержание занятия:

1. Ознакомиться с принципами составления рационов проживающих.
2. Физиологические принципы построения пищевых рационов. Сбалансированность основных веществ в питании.
3. Роль основных веществ в питании, потребность в них организма.

Цель занятия: изучение принципов организации рационального питания; составления рационов проживающих, формирование навыков составления рационов для организованных контингентов питающихся.

Практические навыки: закрепить теоретические знания, изучить принципы составления научно-обоснованных рационов питания для разработки и совершенствованию услуг питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8), использования современных технологий для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).



Основной принцип рационального питания, реализуемый при организации питания организованных контингентов проживающих в гостиницах, - соответствие качественного и количественного состава пищи физиологическим и энергетическим потребностям организма.

Рациональное питание невозможно без правильного режима питания, который предусматривает соблюдение количества приемов пищи, времени приема пищи (промежутков между отдельными приемами пищи, продолжительности каждого приема пищи, времени от сна до первого приема пищи и от последнего приема пищи до сна), рациональное распределение ее по весу, объему и энергетической ценности. Режим питания оказывает существенное влияние как на отдельные показатели обмена веществ и функциональное состояние органов и систем, так и на показатели, характеризующие общее состояние организма.

Характер питания здорового человека зависит от индивидуальных особенностей: возраста, интенсивности труда, физической нагрузки, двигательной активности и т.д.

Физиологическим требованиям организма наиболее соответствует четырехразовый режим питания или по крайней мере трехразовый (если человек склонен к ожирению) с промежутками не менее двух и не более пяти часов. Тогда максимально используются вещества продуктов, они легче перевариваются и усваиваются. При трехразовом питании утром следует принимать одну треть пищи, в обед - половину, а вечером - остальную часть.

Во время приема пищи нужно соблюдать определенный порядок подачи блюд к столу. Так, сначала нужно подавать холодные закуски, затем горячий суп. Такой порядок приема пищи возбуждает аппетит и выделение желудочных соков и подготавливает пищеварительную систему к основной пище. Сладкое подается в конце, так как для усвоения сахаров почти не требуется пищеварительных соков и сладкий вкус приостанавливает выделение пищеварительных ферментов, придавая ощущение законченности приему пищи.

Совокупность всех изложенных принципов составляет основу рационального (сбалансированного по всем основным пищевым и биологически активным веществам) питания человека.

Рациональное питание в гостиничных предприятиях – основа здоровья туристов. Питание туристов должно быть источником пластических и энергетических ресурсов, регуляторных и защитных факторов. Для туристов особенно важно, чтобы в состав пищи входили вещества, способствующие улучшению адаптационных процессов, поскольку организм испытывает определенное напряжение в связи с изменением климатических условий по сравнению с теми, которые были в местах постоянного жительства, а также с переходом от трудовой деятельности к активному отдыху.

Питание туристов в санаторно-курортных средствах размещения с учетом требований и положений рационального питания осуществляется, преимущественно, на основе 7-и дневного заказного меню, научной основой которого служат «Нормы физиологических потребностей в основных веществах и энергии для различных групп населения».

Формирование многодневных рационов питания туристов осуществляется путем расчета пищевой ценности и стоимости отдельных блюд и непосредственного составления комплексных рационов.



При трехразовом питании, в среднем, количество белков, жиров и углеводов распределяют в следующем соотношении и объеме: завтрак – 30-35 % = 600 г, обед – 40-45% = 1000 г, ужин – 25-30 % = 500 г.

Количество пищи, принятой во время завтрака, должно быть рассчитано на 4 – 5 часов. На завтрак рекомендуется подавать яичные, мучные, творожные, мясные и рыбные блюда, холодные блюда и закуски с широким использованием гастрономических изделий, горячие напитки, кондитерские изделия. В международный практике стали традиционными несколько видов завтраков, а именно континентальный и английский, которые включают вышеизложенный продуктовый набор.

Рациональным (сбалансированным) называется такое питание, которое обеспечивает энергетические и пластические потребности организма в процессе жизнедеятельности.

Основные положения рационального питания изложены в теории сбалансированного питания, разработанной известным специалистом в области науки о питании академиком АМН А.А.Покровским, в которой сформулированы современные представления о качественных и количественных потребностях человека в основных пищевых веществах, энергии и других незаменимых факторах питания. Установлено, что в организм человека с продуктами питания должны поступать необходимые вещества (белки, жиры, углеводы, минеральные соли, микроэлементы, витамины) не только в нужных количествах, но и в определенных оптимальных для усвоения соотношениях. Многие из этих веществ являются незаменимыми, так как они не могут синтезироваться в человеческом организме и нормальная жизнедеятельность без них невозможна. Каждый знает, что пища состоит из белков, жиров, углеводов, минеральных веществ, витаминов и воды. Остановимся на каждой из этих составных частей в отдельности.

Белки. Белки - сложные высокомолекулярные соединения, состоящие из аминокислот, которых в природе около 20. 8 из них для взрослого организма являются незаменимыми.

Содержащие все незаменимые аминокислоты белки полноценны для организма, к ним относятся белки мяса, рыбы, молока, молочных продуктов, яиц. Организм должен получать 65% полноценных и 35% неполноценных белков.

Белок выполняет следующие функции:

- строительства клеток;
- источника энергии;
- выработки некоторых гормонов и нейротрансмиттеров (химических соединений, выделяемых при раздражении нервными клетками и вызывающих соответствующие биологические реакции организма);
- образования необходимых для деторождения зародышевых клеток. При полной утилизации в организме 1 грамм белков выделяет 4,1 килокалории энергии. Ребенку нужно около 60г белка в день; юноше - около 90г; взрослому - из расчета 1 г на 1кг веса: женщине - не менее 55г, мужчине - 70г в день.

В дополнение к указанному выше количеству взрослому нужно не менее 15% белка для энергетических расходов.

Жиры. Жиры являются в первую очередь энергетическим материалом, при утилизации 1г жира в организме выделяется 9,0 ккал энергии.

Жир также обеспечивает теплоизоляцию нашего организма и выполняет функцию механической защиты. Последнее видно из такого примера: мы не замечаем тяжести своего тела, когда стоим.



Жиры используются организмом и в пластических целях. Жирные кислоты входят в состав клеточных образований - мембран, гормонов, нервной ткани. Образую с белками комплексные соединения, жиры способствуют клеточному обмену веществ.

Суточная норма потребления жиров для человека средних лет близка к 100г в сутки, что составляет около 30% общей энергетической ценности пищи. При этом на долю растительных жиров должно приходиться 20-30%, т.е. 20-30 г.

Биологическая ценность жира определяется не только его высокой энергетической ценностью, но и содержанием незаменимых полиненасыщенных жирных кислот - линолевой, линоленовой, арахидоновой, ряда жирорастворимых витаминов.

Полиненасыщенные незаменимые жирные кислоты регулируют жировой обмен, понижают уровень холестерина в крови, т.е. имеют существенное значение в профилактике атеросклероза, способствуют укреплению стенок кровеносных сосудов, предохраняют печень от ожирения. При недостатке этих кислот в рационе питания отмечаются значительные расстройства здоровья: нарушается нормальное развитие растущего организма, структура и функции клеточных образований (мембран), ухудшается состояние кожных покровов.

Потребность человека в незаменимых полиненасыщенных жирных кислотах составляет 2-6 г в сутки, в пожилом возрасте эта норма может быть увеличена до 10-15 г.

Углеводы. Из всех потребляемых человеком веществ углеводы являются главным источником энергии. В среднем на их долю приходится от 50 до 70% энергетической ценности дневного рациона.

Основные углеводы пищи - это сложные сахара, так называемые полисахариды: крахмал и гликоген, построенные из большого числа остатков простых Сахаров, или моносахаридов (глюкозы, фруктозы, галактозы и др.).

Суточная потребность в углеводах для взрослого человека, занятого умственным или легким физическим трудом, колеблется от 400 до 500г; для лиц пенсионного возраста эта норма снижается до 300-400г.

При организации рационального питания не следует забывать, что поступление в организм углеводов должно соответствовать энергозатратам.

Определенную роль в организме человека *играют* углеводы, известные под названием балластных веществ. К ним относятся клетчатка и пектин. Соединения эти плохо усваиваются, но они благоприятны для кишечника: усиливают перистальтику, нормализуют жизнедеятельность полезной микрофлоры, подавляют размножение гнилостной микрофлоры.

Рациональным называется питание, достаточное в количественном отношении и полноценное в качественном, основа которого сбалансированность, т.е. оптимальное соотношение основных веществ.

Основы сбалансированности в соотношении белков, жиров, углеводов в пропорции 1: 1: 4; обеспечение суточной энергетической ценности за счет правильного подбора белков (15% суточной энергетической ценности, причем белки животного происхождения должны составлять не менее половины общего количества белка), жиров (30% суточной энергетической ценности) и углеводов (55%); 75-80% общего количества жира должны составлять животные жиры и 20-25% - растительные масла.

Полноценные наборы продуктов питания характерны для более развитых стран. Это относится, прежде всего, к развитым странам Европы, где достижение высокого жизненного уровня - одна из главных задач планомерно проводимой экономической



политики. Весьма высок общий уровень продовольственной обеспеченности в развитых странах Западной Европы, в США, Канаде, Австралии.

Таким образом, при организации рационального питания различных категорий туристов необходимо учитывать значение отдельных пищевых веществ для организма и особенности состава их источника. При каждом приеме пищи организм туриста должен получать все основные вещества в рекомендуемых соотношениях.

Контрольные вопросы

1. Физиологические принципы построения пищевых рационов.
2. Сбалансированность основных веществ в питании.
3. Роль основных веществ в питании, потребность в них организма
4. Классификация белков, роль в питании, потребность организма
5. Классификация жиров, роль в питании, потребность организма
6. Классификация углеводов, роль в питании, потребность организма
7. Классификация витаминов, роль в питании, потребность организма
8. Классификация минеральных веществ, роль в питании, потребность организма



Практическое занятие 7,8.

Вид практического занятия: работа в малых группах; семинар-диспут.

Тема занятия: «Энергетическая, биологическая, пищевая ценность пищи. Основные «школы» питания»

Содержание занятия:

1. Рассмотреть понятия энергетической, биологической, пищевой ценности пищи
2. Рассмотреть основные подходы к формированию рационов питания
3. Изучить понятие режима питания
4. Современные школы питания и их характеристика. вегетарианство, макробиотика, питание по группе крови, гемокоду, теории доктора Аткинса, Монтиньяка, лечебное голодание Брэгга

Цель занятия: способствовать формированию знаний об энергетической, биологической, пищевой ценности пищи и современных школах питания.

Практические навыки: закрепить теоретические знания, изучить понятия энергетической, биологической, пищевой ценности пищи, охарактеризовать современные школы питания; подготовка к разработке и совершенствованию услуг питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8), использованию современных технологий для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Можно выделить группу потребительских свойств, которые являются общими для всех товаров. К таким свойствам относятся: пищевая, биологическая, энергетическая и физиологическая ценность продуктов.

Энергетическая ценность пищевого продукта характеризует его усвояемую энергию, ту долю суммарной энергии химических связей белков, жиров и углеводов, которая может высвободиться в процессе биологического окисления и использоваться для обеспечения физиологических функций организма. Величина этой энергии зависит главным образом от степени усвоения питательных веществ данного пищевого продукта. Усвоение питательных веществ из продуктов животного происхождения выше, чем их растительных.

Это количество энергии, которая образуется при биологическом окислении находящихся в продукте жиров, углеводов и белков.

Человек ест, чтобы утолить голод. Однако утоление чувства голода не равнозначно рациональному питанию.

Рациональное питание заключается в удовлетворении многообразных потребностей организма как здорового, так и больного человека. Кратко можно было бы свести эти потребности к следующему:

- формирование новых и восстановление изношенных тканей организма;
- обеспечение энергетических затрат, необходимых для поддержания жизни и трудовой деятельности человека;
- регулирование жизненных процессов организма.



Наука о питании устанавливает, какая пища необходима человеку, как с точки зрения качества, так и количества. Она выясняет также отрицательное воздействие нехватки в пище того или иного компонента.

Благодаря развитию этой отрасли, можно определить необходимый состав продовольственных продуктов, что дает возможность разработать правильный рацион питания, полностью удовлетворяющий потребности человеческого организма в зависимости от возраста, характера работы, состояния здоровья и бытовых условий.

Пищевые компоненты можно разделить на шесть групп, а именно:

- белки,
- минеральные вещества,
- витамины,
- углеводы,
- жиры,
- вода.

Белки, а также некоторые минеральные вещества и вода служат для формирования человеческого организма — тела, костей, зубов, крови, кожи и т. д. Поэтому их называют строительным материалом.

Витамины и ряд минеральных соединений входят в состав ферментов и гормонов, регулирующих процессы обмена веществ, и поэтому их относят к регулирующим ингредиентам.

Известно, что в теле взрослого человека, весящего около 70 кг, содержится около 40 кг воды, 15 кг белка, 7 кг жира, 3 кг минеральных солей, 0,7 кг углеводов.

Но организм — это не склад, где все заложенное хранится в неприкосновенном виде. В теле человека постоянно происходят процессы обмена, одни вещества сгорают, окисляются, выводятся, и взамен нужны новые вещества, причем самого различного назначения.

Количество энергии, выделяемой при усвоении того или иного пищевого продукта, называется энергетической ценностью, или энергетическая ценность, этого продукта. Потребность в различных пищевых веществах и энергии зависят от пола, возраста и характера трудовой деятельности.

Для правильного составления рациона питания с учетом характера трудовой деятельности специалисты в области гигиены питания подразделяют всех взрослых людей (18-59 лет) на пять групп. К первой относятся те, чья работа не связана с физическим напряжением или требует значительных физических усилий; люди, занятые умственным трудом, работающие на ПК, диспетчеры и другие, работа, которая связана с определенным нервным напряжением (педагоги, секретари, делопроизводители).

Ко второй группе люди, занятые легким физическим трудом - работники сферы обслуживания, медсестры, работники НИИ и др.

К третьей группе - работники среднего по тяжести труда: станочники, слесари, врачи-хирурги, водители автотранспорта, полиграфисты.

Четвертая группа - люди, занятые тяжелым физическим трудом: строительные рабочие, работники газовой, деревообрабатывающей, нефтяной, целлюлозно-бумажной промышленности, плотники.

Таблица 7

Рекомендуемые нормы потребления энергии и белка для взрослого населения различных групп интенсивности труда (в сутки).

Группы	Возрастные	Мужчины	Женщины



интен-сивности труда	группы	Энергетическая цен-ность, ккал.		Белки, г.	Энергетическая цен-ность, ккал.		Белки, г
		В сред-нем	Пределы колебаний		В сред-нем	Пределы колебаний	
1-я	18-29	2450	2300-2600-	72	2000	1800-2100	61
	30-39	2300	2150-2500	68	1900	1750-2100	59
	40-59	2150	2000-2300	65	1800	1700-1950	58
2-я	18-29	2800	2600-3200	80	2200	2100-2150	66
	30-39	2650	2500-3000	77	2150	2000-2400	65
	40-59	2500	2300-2800	72	2100	1950-2300	63
3-я	18-29	3300	3200-3700	94	2600	2500-2900	76
	30-39	3150	3000-3500	89	2550	2400-2800	74
	40-59	3000	2800-3300	84	2500	2350-2700	72
4-я	18-29	3850	3700-4200	108	3050	2900-3300	87
	30-39	3600	3500-4000	102	2950	2800-3200	84
	40-59	3400	3300-3700	96	2850	2700-3100	82
5-я	18-29	4200	больше4200	117	—	—	—
	30-39	4000	больше4000	111	—	—	—
	40-59	3700	больше3700	105	—	—	—

Биологическая ценность продуктов питания характеризуется содержанием в них «незаменимых факторов» питания, таких как витамины, минеральные вещества, незаменимые аминокислоты белков и ненасыщенные жирные кислоты жиров, которые не могут синтезироваться человеческим организмом и поэтому должны поступать с пищей.

Пищевая ценность продуктов питания характеризуется содержанием в них основных веществ и воды, органолептическими свойствами пищи (вкус, цвет, запах, внешний вид и консистенция), а также ее безвредностью (отсутствие радиактивных веществ, непищевых красителей, солей тяжелых металлов и т.д.)

Биологическая ценность пищевого продукта отражает его способность удовлетворять потребность организма в незаменимых аминокислотах. Для ее определения используют методы оценки качества белка пищевых продуктов. Это показатель качества пищевого белка, отражающий степень соответствия его аминокислотного состава потребностям организма в аминокислотах для синтеза белка.

Биологическая ценность пищевого продукта отражает его способность удовлетворять потребность организма в незаменимых аминокислотах. Для ее определения используют методы оценки качества белка пищевых продуктов.

Один из них основан на сравнении аминокислотного состава белка оцениваемого продукта с аминокислотным составом стандартного (идеального) белка.

К показателям биологической ценности продуктов питания по качеству пищевых белков, определяемым простыми расчетными методами, можно отнести следующие:

- отношение содержания незаменимых аминокислот и общего азота белка в 100 г белка, выраженное в граммах незаменимых аминокислот на 1 г азота;
- количество незаменимых аминокислот в 100 г белка.



О биологической ценности продуктов питания можно судить также по их липидному компоненту, в частности по качественному составу полиненасыщенных жирных кислот.

Пищевая ценность продуктов питания дает наиболее полное представление обо всех его полезных свойствах, включая энергетическую и биологическую ценность. Пищевая ценность питания является интегральным выражением биологической и энергетической ценности, перевариваемости и усвояемости продукта, вкусовых достоинств, а также безвредности и биоактивности. Пищевая ценность - понятие, отражающее всю полноту полезных свойств пищевого продукта, включая степень обеспечения физиологических потребностей человека в основных пищевых веществах, энергию и органолептические достоинства. Характеризуется химическим составом пищевого продукта с учетом его потребления в общепринятых количествах.

Физиологическая ценность продукта характеризуется наличием в нем полезных элементов, необходимых для осуществления процессов основного обмена веществ в организме. Она отражает также влияние потребляемых продуктов на нервную, сердечно-сосудистую, пищеварительную и другие системы организма, устойчивость к инфекционным заболеваниям. Например, кофеин в чае и кофе возбуждающе действует на нервную и сердечно-сосудистую системы.

Физиологическая ценность кисломолочных продуктов заключается в том, что они благотворно влияют на деятельность кишечника.

Определяется составом и соотношением химических веществ, усвояемостью, энергетической и биологической ценностью (содержанием в определенном соотношении незаменимых аминокислот, витаминов, минеральных веществ, полиненасыщенных жирных кислот).

Для поддержания нормальной жизнедеятельности организма человека, возмещения его энергетических затрат и восстановления тканей необходимы питательные вещества. Последние поступают в организм вместе с пищей, которая является источником энергии, строительным материалом и участвует в регулировании процесса обмена веществ.

Под **физиологической ценностью** продуктов подразумевают влияние содержащихся в них веществ на нервную, сердечно-сосудистую, пищеварительную и другие системы человека, а также на сопротивляемость организма инфекционным заболеваниям.

Усвояемость пищевых продуктов определяется коэффициентом усвояемости, который показывает, какая часть продукта в целом используется организмом. Усвояемость зависит от внешнего вида, вкуса и аромата продукта, консистенции, качества и количества пищевых веществ, содержащихся в нем, а также от физиологического состояния организма. При смешанном питании усвояемость белков равна 84,5%, жира - 94%, углеводов - 95,6%.

Входящие в рацион питания продукты должны содержать в достаточном количестве вещества, необходимые для получения энергии, обмена веществ, построения тканей человеческого организма. В зависимости от характера выполняемой работы необходимо в сутки 3000-4500 ккал.

По теории сбалансированного питания энергетическая ценность продуктов должна соответствовать естественному обмену веществ.

Очень важную роль играет **режим питания**. Режим питания включает в себя следующие понятия: количество приемов пищи, интервалы между ними, распределение энергетической ценности рациона между определенными приемами пищи, время первого



и последнего приема пищи по отношению ко сну, продолжительность каждого приема пищи.

Наиболее рационально четырехразовое питание, когда создается равномерная нагрузка на пищеварительный тракт и обеспечивается наиболее полноценная обработка пищи. Еда в одно и то же время вырабатывает рефлекс на наиболее активное выделение желудочного сока. Суточный рацион при четырехразовом питании распределяется в зависимости от распорядка дня и привычки. В любом случае последний раз надо есть не позже чем за 2-3 часа до сна.

Далее рассмотрим основные школы питания. **Вегетарианство.** Первое упоминание о вегетарианстве было ещё в 6 в. до н. э. После падения Рима вегетарианство забылось и возродилось вновь в Европе в 18 веке. Вегетарианство – это система питания, которое исключает употребление в пищу мясных продуктов. Сторонники вегетарианства утверждают, что употребление растительной пищи ведёт человека к более «чистой жизни». Они считают вегетарианство не только системой питания, но и своеобразной философией. Вегетарианцы считают мясную пищу вредной для здоровья. По их мнению, мясо делает людей агрессивными, злыми и раздражительными. Особенно, по мнению вегетарианцев, мясо плохо действует на детей.

Мясо – это довольно высококалорийный продукт, который богат белком. В мясе находятся незаменимые аминокислоты. Считается, что лучше не отказываться от употребления мяса, но и не приводить к его избытку в рационе. Большое количество мяса повышает нагрузку на печень и повышает риск ожирения.

Школа лечебного голодания также имеет свою историю и поклонников. Сторонники лечебного голодания в своих выводах единодушны: во время вынужденного длительного голодания живой организм погибает не от истощения, а от самоотравления продуктами распада. Физиотерапевт Поль Брэгг, основатель метода оздоровительного голодания использует в своей методике ежедневные суточные голодания и голодания в течение 7-10 дней, применяя различные процедуры для вывода из организма продуктов распада (очистительные клизмы, массаж, ванны, прогулки на свежем воздухе).[4] Он считает, что в результате голодания организм освобождается от вредных веществ (шлаков), источниками которых являются загрязненные продукты питания, вода и воздух, лекарства. От далеких предков человек унаследовал способность переносить относительно длительные периоды голода. Сторонников такого метода воздействия на организм столько же, сколько и противников. Некоторые механизмы голодания еще недостаточно изучены. При голодании организм испытывает стресс. При стрессе возникают приспособительные реакции, которые могут быть как полезны, так и вредны.

При двухнедельном голодании вначале выражено чувство голода. Запах и вид пищи раздражает, вызывает некоторую агрессивность. Появляется урчание в животе, «сосание под ложечкой», повышенное слюноотделение. Отмечаются головные боли, слабость, раздражительность, перепады настроения, нарушение сна, головокружение. Происходит быстрая потеря массы тела (0,8—2 кг в сутки) за счет расхода углеводов, а именно запасов гликогена в печени и в скелетных мышцах. Это сопровождается потерей воды. На 4-7 сутки на фоне дефицита углеводов источником энергии становятся жиры. Мобилизация жиров ведет к увеличению содержания в крови продуктов их распада. Кислотно-щелочная реакция крови сдвигается в кислую сторону, что является причиной плохого самочувствия. Выражена слабость, сонливость днем и бессонница ночью, язык покрыт серо-белым налетом, во рту ощущается сухость и неприятный привкус. Обостряется жажда, а чувство голода притупляется. В связи со снижением темпов обмена веществ человек мерзнет. Снижается артериальное давление, замедляется пульс, возможны



обморочные состояния. Потеря веса составляет 0,3—0,5 кг в сутки за счет распада жиров. На 7-14 сутки состояние человека заметно улучшается. Исчезает слабость, сухость во рту, язык очищается от налета. Появляется бодрость. Потеря массы составляет 0,1—0,2 кг в сутки.

При голодании рекомендовано питье (не менее 1,5 л в сутки), очистительные клизмы, душ, длительные прогулки (около 3 часов). Кратковременное воздержание от пищи не требует наблюдения врача при отсутствии серьезных заболеваний. Длительное голодание может быть опасным. Люди с опытом голодания обычно говорят, что легко пережили этот период. Это объясняется тем, что они начали голодать сознательно, вдохновившись чьим-либо примером или изучив соответствующую литературу. Кроме того, в последней фазе голодания (примерно 7-10-й день) наступает состояние эйфории, подъема.

Длительное голодание может обострить хронические заболевания, а во многих случаях оно противопоказано. При голодании в первую неделю содержание витаминов в крови снижается в 1,5—3 раза, происходят потери минеральных солей, что может стать причиной судорог и нарушений работы сердца. Удивительно, но люди с избыточной массой тела переносят голодание труднее всего. Обменные процессы у них замедленные, отсюда и проблемы с утилизацией лишнего жира. Их организм в начале голодания тратит в основном углеводы (гликоген), а потом начинает использовать собственные белки, так как он не приспособлен к переработке жиров.

Голодание - хорошее мотивационное средство, для того чтобы пересмотреть свой рацион, изменить образ жизни, поверить в свои силы. Длительное воздержание от пищи приводит к застою желчи в желчном пузыре и образованию камней. Вот так регулярное «голодание ради здоровья» приводит к хроническому холециститу. Для спортсменов, занимающихся фитнесом, периодическое недлительное голодание допустимо.

Остановимся на еще одной системе питания – раздельном питании. Эта система рекомендуется ее последователями как панацея от многих бед: ожирения, заболеваний пищеварительных органов, раковых заболеваний и т.п. Известно множество статей и книг, призывающих не употреблять одновременно углеводы и белки. На этом построена, в частности, так называемая система раздельного питания, в основе этой которой лежит разделение всех продуктов на «кислые» и «щелочные», высокобелковые и богатые углеводами. Особая группа — «нейтральная» пища, то есть жиры, молочнокислые продукты, сыры, орехи, ягоды. Питание должно быть организовано так, чтобы пища с разным химическим составом употреблялась с разрывом во времени.

Современные физиологи питания скептически относятся к теории раздельного питания, прежде всего потому, что практически не существует «чистых» белков, углеводов, жиров. Большинство природных продуктов содержат все эти составляющие, хотя и в различных пропорциях. Однако система Шелтона находит последователей, желающих быстро похудеть и укрепить здоровье. Возможно кратковременное использование системы раздельного питания полезно для оздоровления организма, например в виде разгрузочных дней, но ни в коем случае нельзя полностью переходить на такую систему. Этот метод быстрого сбрасывания веса известен с незапамятных времен.

Согласно заявлениям сторонников данной системы, она способствует нормализации обмена, увеличению или уменьшению веса, а также помогает бороться с болезнями.

В последнее время получил распространение **вариант раздельного питания по Монтиньяку**. Данный метод предназначен, прежде всего, для сброса веса. В нем особый



упор делается на исключение из пищи «плохих» углеводов с высоким гликемическим индексом, а также предотвращение потребления одновременно углеводов и жиров. Как и Шелтон, Монтиньяк строит свои теории на неверно понятых основах биохимии питания. Его метод не обоснован с научной точки зрения, однако содержит несколько полезных моментов (исключение из пищи сахара, замена белой муки на неочищенную).

Диета доктора Аткинса является праматерью всех высокобелковых диет. На основе этой диеты выросла и «низкокалорийная» система, и «анаболическая» диета Биасолотто, и множество других экстремальных подходов. Доктор Аткинс советует потреблять в основном белок и зелень, практически избегая крахмала. По его мнению, таким образом можно «выправить» чувствительность к инсулину, нарушенную избытком углеводов в пище, и успешно сбрасывать вес. Увы, несмотря на дифирамбы, до сих пор раздающиеся в адрес диеты, она не заслуживает серьезного внимания. Выше уже говорилось о недостатках, присущих исключительно мясному рациону, таких, как кетоз и избыток насыщенного жира. А в диете Аткинса (в отличие от системы Биасолотто) планируется постоянное питание прежде всего мясом. Тем не менее при кратковременном применении подобные диеты (под наблюдением врача) оказались эффективными для сброса жира, причем липидный профиль крови практически не изменился.

Ротационные диеты основаны на циклическом чередовании энергетической ценности рациона с соответствующим подбором продуктов. Длительность цикла может быть разной, причем не всегда оптимальной. Пример — годовой цикл культуриста, выступающего раз в год: 8 месяцев набора массы, 4 месяца сброса жира. Эффективность близка к нулю, если не использовать специальные медикаменты (стероиды, термогены, диуретики). Более рациональны системы с меньшими циклами, максимум 1-2 месяца. При этом организм не успевает привыкнуть к новому режиму и реагирует нужным вам образом.

Пожалуй, самой новомодной является **система питания по группам крови или по гемокоду**. По мнению доктора натуропатии Адамо, группы крови сформировались в зависимости от питания и образа жизни, поэтому организмы современных людей с разными группами крови по-разному реагируют на одну и ту же пищу. Как утверждает доктор Адамо, у самых древних людей была кровь первой группы. Эти люди были охотниками и питались, в основном, мясом. Далее население стало увеличиваться и испытывать недостаток пищи. Наши предки стали возделывать землю, чтобы питаться продуктами земледелия — злаками и корнеплодами. Таким образом, вторая группа крови сформировалась под влиянием растительной пищи. Приручение скота и употребление молока и молочных продуктов привело к появлению третьей группы крови, а четвертая появилась позднее всех из-за смешения второй и третьей групп.

Контрольные вопросы

1. Понятие режима питания.
2. Понятие энергетической ценности пищи
3. Понятие биологической ценности пищи
4. Понятие пищевой ценности пищи.
5. Изучите особенности вегетарианства
6. Изучите особенности макробиотики



7. Изучите особенности питания по группе крови \
8. Изучите особенности питания по гемокоду
9. Теория питания доктора Аткинса
10. Теория питания доктора Монтильяка
11. Теория лечебного голодания Брэгга

Практическое занятие 9,10

Вид практического занятия: семинар-диспут, отчетный семинар.

Тема занятия: Организация диетического и лечебно-профилактического питания

Цель занятия: систематизировать и углубить знания о диетическом и лечебно-профилактическом питании

Содержание занятия:

1. Рассмотреть основные принципы диетического и лечебно-профилактического питания
2. Рассмотреть особенности организации диетического и лечебно-профилактического питания
3. Проведение текущей аттестации – Контрольная точка 2 (Контрольная работа №1)

Практические навыки: подготовка к разработке и совершенствованию услуг питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8), использованию современных технологий для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Теоретическая часть

Рассмотрение пищи как сложного химического комплекса, содержащего большое количество основных и минорных компонентов, способных оказывать разнообразные физиологические эффекты, дает возможность использовать отдельные компоненты диеты или пищевой рацион в целом, а также продукты заданного химического состава для восстановления нарушенной биохимической адаптации.

Использование лечебного питания стало обязательным в комплексной терапии различных заболеваний, особенно внутренних болезней.

Лечебное питание – питание, соответствующее потребностям больного организма в основных веществах и учитывающее особенности протекающих в нем обменных веществ. Задача лечебного питания – восстановление нарушенного равновесия в организме во время болезни путем приспособления химического состава рационов к особенностям обмена веществ организма при помощи подбора и сочетания продуктов, выбора способа обработки.

Лечебное питание – важнейший элемент комплексного лечения. Лечебное питание должно быть достаточно динамичным, так как всякая лечебная диета в каком-либо отношении является ограничительной, то есть неполноценной. Поэтому в диетотерапии обязательно использование принципов щажения и тренировки.

Принцип щажения предусматривает исключение факторов питания, способствующих протеканию патологического процесса в организме. Механическое



воздействие на органы пищеварения определяется объемом пищи, ее консистенцией, видом обработки. Химическое воздействие пищи определяется ее химическим составом и способом обработки, уменьшает содержание в рационе некоторые пищевые вещества или исключает их. Термическое воздействие определяется воздействием разницы температуры пищи и температуры человеческого тела, не допускает сильные тепловые раздражители - очень холодной и очень горячей пищи. Оптимальная температура для первых и вторых блюд 60 °С, для закусок и напитков не менее 15 °С.

Принцип тренировки заключается в расширении первоначально строгой диеты путем отмены связанных с ней ограничений и переходу на полноценный режим питания. Этот принцип может быть реализован ступенчато или «зигзагом». В первом случае происходит постепенное расширение первоначально строгой диеты путем дозированного снятия ограничений. Вторая предусматривает резкое кратковременное изменение диеты в виде нагрузочных (то есть близких к полноценному питанию) и разгрузочных (резкие ограничения в рационы в соответствии с основным заболеванием) дней.

Режим питания больных должен строиться индивидуально в зависимости от особенностей течения заболевания. В любом случае необходим более частый прием пищи (5-6 раз в день).

Для того чтобы получить пользу от лечебного питания (диеты), т. е. режима питания и состава пищи при лечении заболеваний, необходимо иметь в виду несколько простых и доступных пониманию каждого положений:

- Лечебное питание должно способствовать направленному воздействию на обмен веществ, оно должно и лечить, и предотвращать обострение многих заболеваний. Так, при ожирении назначается малокалорийная диета, при которой ограничивается употребление легкоусвояемых углеводов (сахара, сладостей), что способствует снижению массы тела.

- Необходимо соблюдать режим питания: питаться регулярно, в одни и те же часы. В таком случае вырабатывается условный рефлекс: в установленное время наиболее активно выделяется желудочный сок и возникают наиболее благоприятные условия для переваривания пищи. Организму человека, особенно при интенсивном физическом или умственном труде, совсем не безразлично, получать пищу через 3—4 часа или через 10 часов. Нам слишком дорого обходится такое питание, когда систематически, на протяжении месяцев или даже лет, завтрак — это чай или кофе с бутербродом, обед — опять бутерброды или пирожки, а ужин — обильный обед. Подобное нерегулярное питание приводит к увеличению заболеваемости гастритами, холециститами, способствует нарастанию избыточной массы тела.

- Необходимо разнообразить рацион питания. Если пища разнообразна, включает в себя продукты и животного (мясо, рыба, яйцо, молоко, творог), и растительного происхождения (овощи, фрукты, каши, хлеб), то можете быть уверены в том, что организм получит все необходимое для жизнедеятельности.

Говоря об индивидуализации лечебного питания, необходимо принимать во внимание непереносимость и пищевую аллергию к тем или иным продуктам питания. Не надо включать в рацион даже весьма полезные по химическому составу блюда, если больной плохо переносит их в силу различных обстоятельств.

Лечебное питание в одних случаях может быть основным и единственным лечебным фактором, в других — общим фоном, усиливающим действие других факторов, благоприятствующим медикаментозному лечению. Так, при некоторых формах дискинезии толстого кишечника, сопровождающихся запорами, для достижения лечебного эффекта достаточно включения в рацион салатов, винегретов из различных



овощей — свеклы, моркови, капусты, огурцов, заправленных растительным маслом, хлеба с отрубями.

В соответствии с физиологическими принципами построения пищевых рационов лечебное питание строится в виде суточных пищевых рационов, **именуемых диетами**. Для практического применения любая диета должна характеризоваться следующими элементами: энергетической ценностью и химическим составом (определенное количество белков, жиров, углеводов, витаминов, минеральных веществ), физическими свойствами пищи (объем, масса, консистенция, температура), достаточно полным перечнем разрешенных и рекомендованных пищевых продуктов, особенностями кулинарной обработки пищи, режимом питания (количество приемов пищи, время питания, распределение суточного рациона между отдельными приемами пищи).

Лечебное питание должно строиться с учетом физиологических потребностей организма больного. Поэтому всякая диета должна удовлетворять следующим требованиям:

- 1) варьировать, но своей энергетической ценности в соответствии с энергозатратами организма;
- 2) обеспечивать потребность организма в пищевых веществах с учетом их сбалансированности;
- 3) вызывать оптимальное заполнение желудка, необходимое для достижения легкого чувства насыщения;
- 4) удовлетворять вкусы больного в рамках, дозволенных диетой, с учетом переносимости пищи и разнообразия меню. Однообразная пища быстро приедается, способствует угнетению и без того нередко сниженного аппетита, а недостаточное возбуждение деятельности органов пищеварения ухудшает усвоение пищи;
- 5) обеспечивать правильную кулинарную обработку пищи с сохранением высоких вкусовых качеств пищи и ценных свойств исходных пищевых продуктов;
- 6) соблюдать принцип регулярного питания. Лечебное питание должно быть достаточно динамичным. Необходимость динамичности диктуется тем, что всякая лечебная диета в том или ином отношении является ограничительной, а, следовательно, односторонней и неполноценной.

Большое значение для диетического питания имеют: 1) увеличение частоты приемов пищи до 5—6 раз; 2) уменьшение промежутков между приемами пищи до 2—4 ч; 3) разнообразие меню для предупреждения снижения аппетита больных; 4) исключение утомления перед приемом и после приема пищи. Важное значение имеет также кулинарная обработка продуктов. Она позволяет значительно улучшить вкусовые качества диетических блюд, обеспечить механическое и химическое щажение организма и максимальное сохранение витаминной активности пищи.

Контрольные вопросы

1. Особенности организации диетического и лечебно-профилактического питания
2. Особенности организации детского диетического и лечебно-профилактического питания и питания школьников
3. Особенности организации диетического и лечебно-профилактического питания лиц пожилого возраста.

Практические занятия 11-16



Вид практического занятия: работа в малых группах, академический семинар, отчетный семинар (Контрольная точка 3) - представление и защита качественной, иллюстрированной, самостоятельно разработанной презентации по темам:

1. Классификация предприятий питания по месту нахождения, степени централизации производства, характеру обслуживаемых континентов, признаку специализации, формам обслуживания, уровню технического оснащения и объему предоставляемых услуг, мощности и вместимости.

2. Типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов.

3. Научная организация труда: задачи и современные направления.

4. Типы и характеристика предприятий питания в гостинице. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы.

5. Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания.

6. Источники снабжения, организация договорных отношений, понятие товарных запасов и их оптимизация.

7. Организация складского и тарного хозяйства, транспортно-экспедиционных операций на предприятиях питания.

8. Состав складских помещений предприятий питания. Особенности организации приемки и хранения товаров.

9. Организация работы заготовочных цехов. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.

10. Организация работы доготовочных и специализированных цехов. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.

Целью выполнения презентации является закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, их систематизация и развитие, а также сбор реальных данных и получения практических навыков в области организационно-управленческих решений при решении задач по организации питания

Презентация должна показать глубину усвоения студентами теоретического курса дисциплины.

Задачи презентации:

– развить у студента творческие способности, перспективное мышление, вкус к исследовательской деятельности;

– предоставить возможность студенту провести практическое исследование, анализ существующих ситуаций, опирающихся на предвидение и понимание будущего.

Каждый студент может выбрать любую заинтересовавшую его тему. Выбор темы должен быть осуществлен в установленный преподавателем срок.

Требования к презентации:

- презентация выполняется в Microsoft Power Point,
- полнота раскрытия темы,
- иллюстративность самостоятельно разработанными схемами.

Критерии оценки презентации

– актуальность, содержание, соответствие содержания теме работы, самостоятельность выполнения работы, глубина раскрытия темы, уровень выполненных исследований, теоретическая и практическая значимость полученных результатов, наличие выводов и рекомендаций, качество оформления.

Студент, не выполнивший презентации по дисциплине, или получивший неудовлетворительную оценку, к экзаменационной сессии не допускается.



Практические навыки: подготовка к планированию текущей деятельности производственной службы предприятия питания, участию в организации и осуществлении технологического процесса производства продукции питания, обслуживания потребителей, подготовка к разработке и совершенствованию услуг питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8), использованию современных технологий для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Практическое занятие 17, 18

Вид практического занятия: Case-study, текущая аттестация (Контрольная точка 4) защита групповых проектов

Тема занятия: «Цеховая и бесцеховая структура предприятия питания. Особенности организации работы цехов в предприятиях питания гостиницы. Требования к персоналу».

Содержание занятия: ознакомиться с цеховой и бесцеховой структурой предприятия питания, особенностями организации работы, систематизировать и углубить знания по теме.

Провести текущий контроль – 4 контрольная точка.

Практические навыки: закрепить теоретические знания по теме, приобрести навыки подготовки и защиты групповых проектов; подготовка к планированию и организации деятельности производственной службы, подготовка к разработке и совершенствованию услуг питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8), использованию современных технологий для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Теоретическая часть

К доготовочным цехам предприятия питания относятся горячий и холодный цехи. Работа доготовочных цехов строится на основе плана-меню. Выпуск блюд и кулинарных изделий в течение дня производится небольшими порциями с учётом загрузки торгового зала и графика потока потребителей. Наибольшая часть продукции доготовочных цехов изготавливается к открытию зала. **В** горячем цехе готовят горячие первые блюда, вторые, гарниры, соусы, и выполняют все технологические операции по тепловой обработке полуфабрикатов для холодного цеха. В холодном цехе выпускают разнообразные холодные блюда, закуски и кулинарные изделия.

Горячий цех является основным на предприятиях большой мощности с несколькими торговыми залами. Здесь проводится термическая обработка полуфабрикатов; готовятся первые и вторые блюда, гарниры, напитки; осуществляется термическая обработка полуфабрикатов для дальнейшего приготовления холодных блюд. Он размещается рядом с залом с наибольшим количеством посадочных мест, в других же торговых залах оборудуются раздаточные с мармитами. К горячему цеху примыкают заготовочные цеха, холодный цех, моечная кухонной посуды, а при отпуске блюд с плиты - моечная столовой посуды. В горячих цехах крупных предприятий для приготовления первых блюд организуется **суповое** отделение, для приготовления вторых блюд, гарниров, соусов — **соусное** отделение (белые и красные и масса производных от них). В среднем по величине и мощности предприятий питания могут быть организованы линии по производству: бульонов, первых, вторых блюд, гарниров.

Горячий цех имеет удобную связь с заготовочными цехами, со складскими помещениями и удобную взаимосвязь с холодным цехом, раздаточной и торговым залом,



моечной кухонной посуды.
Блюда горячего цеха, выпускаемые в ресторане, соответствуют требованиям государственных стандартов, стандартов предприятия, сборников рецептов блюд и кулинарных изделий, и вырабатываются по технологическим инструкциям и картам, технико- технологическим картам при соблюдении Санитарных правил для предприятий общественного питания. Оборудование горячего цеха, его мощность зависит от пропускной способности цеха. Из теплового оборудования устанавливаются плиты, пищеварочные котлы, электрожарочные шкафы, электросковороды, электрофритюрницы, кипятивильники, пароконвектоматы (в них готовят сейчас все блюда, гарниры), специальное оборудование для варки яиц, сосисок, риса, комплекты специальной термостойкой посуды. Размещение оборудования в горячем цехе должно обеспечить наиболее удобные условия для работы поваров. Порядок расстановки оборудования зависит от типов используемых машин и аппаратов, применяемого топлива, площади и формы помещения кухни и расположения раздаточной.

Электроплиты располагают в центре горячего цеха, чтобы обеспечить свободный доступ к ней со всех сторон. Целесообразно располагать плиту перпендикулярно стене с окнами, торцом к наружной стене. Приготовление широкого ассортимента супов, вторых блюд, гарниров, соусов - требует обеспечения горячего цеха разнообразной посудой и инвентарём. Горячий цех начинает свою работу за 2-4 часа до открытия торгового зала. Продукция выпускается партиями с учетом потоков потребителей.

В суповом отделении работа организуется следующим образом. Для приготовления первых блюд используется заранее вымеренные виды тары, предназначенные для различных продуктов и полуфабрикатов (картофель, капуста, морковь и т.д.).

На рабочем столе должны быть: настольная доска, нож и горка, т.е. металлическая стойка с несколькими палочками, на которых размещается посуда со специями и приправами. Ассортимент горки зависит в основном, от типа предприятий. На горке обычно хранят подготовленные солёные огурцы, пассерованные с томатом лук, корнеплоды, рубленую зелень, томат, лавровый лист, перец горошек, соль и т.д. Наличие горки облегчает работу повара, ускоряет оформление и отпуск блюд, а так развивает у повара чувство ответственности за их качество. Для сбора пищевых отходов цех должен быть снабжен бочками с плотно закрытыми крышками.

При организации самообслуживания готовые блюда из горячего цеха могут поступать на раздачу в специальной наплитной посуде и храниться там, чтобы блюдо не остывало. При обслуживании официантами блюда порционируют на горячем цехе сразу. При организации самообслуживания готовые блюда из горячего цеха могут поступать на раздачу в специальной наплитной посуде и храниться там, чтобы блюдо не остывало.

Цех имеет достаточное естественное освещение, централизованное снабжение холодной и горячей водой. Для поддержки в цехе необходимой температуры и влажности воздуха оборудована приточно-вытяжная система вентиляции, кроме того над тепловым оборудованием монтируется местная вытяжка.

В холодном цехе выпускаются холодные блюда и напитки, холодные супы. Ассортимент зависит от типа предприятия питания и могут быть выделены специализированные линии: по производству холодных блюд и закусок, бутербродов, салатов, заливных блюд, холодных супов, десертов и напитков. Продукция, используемая для приготовления блюд, перед отпуском не подвергается тепловой обработке, поэтому в цехе должны соблюдаться строгие санитарные требования: продукты, используемые для приготовления блюд, должны храниться в холодильных шкафах или камерах при



температуре не выше 6-8 °С; посуда и инвентарь должны быть промаркированы и использоваться по назначению. В соответствии с технологическим процессом должны быть четко разграничены рабочие места для обработки сырых и вареных овощей, гастрономических мясных и рыбных продуктов, порционирования блюд и др.; салаты, винегреты, бутерброды следует готовить только партиями и реализовать в течение одного часа; соблюдать температурный режим хранения и отпуска холодных блюд. В производственную программу цеха (план-меню) входят ассортимент и качество изготавливаемых блюд и закусок, сладких блюд и холодных напитков. В столовой работают повара 3, 4 и 5-го разрядов.

Для выполнения производственной программы в цехе предусматриваются рабочие места, которые оснащаются оборудованием, посудой и инвентарем в зависимости от вида выполняемых технологических и производственных операций. На рабочем месте по нарезке сырых и вареных овощей предусматривают: ванну для промывки свежих овощей или стол со встроенной моечной ванной; столы производственные для нарезки овощей, разделочные доски, ножи поварской тройки и функциональные емкости. При массовом изготовлении несложных по приготовлению салатов для комплексов используют универсальный привод со сменными механизмами для нарезки сырых и вареных овощей и перемешивания салатов. Нарезку овощей осуществляют повара 3го разряда, а приготовления салатов - повара 4го разряда. Второе рабочее место организуется для приготовления блюд из гастрономических мясных и рыбных продуктов. Нарезку продуктов производят на разделочной доске, используя средний нож поварской тройки. Третье рабочее место предусматривается для порционирования и отпуска блюд на раздаточную и оснащается столом производственным с охлаждаемым шкафом и горкой и стеллажом для установки готовых блюд для реализации. Горка предназначена для хранения заранее подготовленных продуктов (консервированных фруктов, зелени петрушки, лимонов и др.), используемых для украшения блюд. В летнее время на предприятиях общественного питания большим спросом пользуются холодные (овощные, мясные) и фруктовые супы. Для холодных супов овощи и мясо варят в горячем цехе. После охлаждения их нарезают вручную кубиком или соломкой. Зеленый лук нарезают вручную. Температура подачи супов 10-12 °С.

Холодный цех должен быть расположен окнами на северную сторону (предохранять от солнечных лучей) или северно-восточную, цех должен иметь хорошее освещение.

К специализированным относятся мучной, кондитерский и кулинарный цехи.

Мучные и кондитерские изделия классифицируют на: торты, пирожные, рулеты, - кексы, печенье, пряники, сдобные булочные изделия, низкокалорийные мучные изделия.

Процесс тестообразования при производстве пирожных и тортов определяет формирование структуры, ее однородность, упорядоченность.

Бисквитное тесто готовят путем насыщения сахаро-яичной смеси воздухом, последующего соединения его с мукой и замеса теста. Непосредственно замес должен быть кратковременной операцией для уменьшения набухания клейковины, иначе увеличивается ее упругость и образуется плотный малопористый мякиш в выпеченном полуфабрикate. К тому же бисквитное тесто характеризуется сравнительной неустойчивостью воздушной фазы, поэтому готовое тесто не должно подвергаться интенсивным механическим воздействиям. **Бисквит основной** вырабатывают двумя способами — холодным и с подогревом. Мука с крахмалом, сахар и яйца входят в бисквитное тесто в соотношении 1:1:1,7.



В рецептуру **масляного бисквита**, кроме яиц, сахара и муки, входит масло сливочное, поэтому мякиш его получается плотнее, а вкус — нежнее.

Слоеное тесто пресное. Этот вид теста относится к упруго-пластично-вязким системам." Выпеченный полуфабрикат имеет характерную слоистость, что достигается использованием сырья определенного качества, многократным складыванием и прокаткой пласта теста, наличием между слоями теста жировой прослойки.

Для упругоэластичного теста используют пшеничную муку с большим содержанием сильной клейковины, так как это способствует получению структуры, хорошо сопротивляющейся разрыву отдельных тонких слоев теста при прокате. Использование при замесе теста пищевых кислот увеличивает упругоэластичные свойства теста .

Песочное тесто. Это тесто относится к пластично-вязким структурам! Выпеченный полуфабрикат получил название песочного благодаря рассыпчатости, что достигается значительным содержанием в нем жира и сахара, использованием муки, содержащей 28—30% слабой клейковины, небольшой влажностью теста и соответствующим ведением технологического процесса. При использовании муки с большим количеством сильной клейковины получается затяжное, непластичное тесто. Для улучшения консистенции теста и ослабления клейковины в этом случае рекомендуют увеличить количество сахара до 10% к рецептурному варианту, а продолжительность замеса теста сократить.

Заварное тесто. Тестовые заготовки для выпеченного заварного полуфабриката представляют собой пластично-вязкую структуру. На поверхности выпеченных полуфабрикатов имеются трещины, а внутри — большая полость. Тесто готовят вязким,— .со значительным содержанием влаги. Для заварного теста рекомендуется мука с содержанием 28—36% сильной клейковины. Из муки со слабой клейковиной получается полуфабрикат с недостаточным подъемом и без полости внутри; в этом случае можно добавлять углекислый аммоний.

Приготовление теста складывается из двух стадий: заварки муки в горячей смеси воды, масла, соли при перемешивании; охлаждения заварки и соединения ее с меланжем для получения заварного теста.

Контрольные вопросы

- 1 Организация работы доготовочных цехов (холодного и горячего цехов)
- 2 Классификация оборудования предприятий питания.
- 3 Характеристика основных видов механического, теплового, холодильного, подъемно-транспортного и торгового оборудования доготовочных цехов предприятий питания.
- 4 Организация работы кондитерского цеха.
- 5 Организация работы кулинарного цеха
- 6 Организация работы цеха мучных изделий

Практическое занятие 1,2



Вид практического занятия: интерактивное практическое занятие: ролевая игра, Case-study.

Тема занятия: «Характеристика поведенческих типов гостей. Ожидания гостя: физические, эмоциональные, интеллектуальные. Способы нивелирования «жертв» клиента».

Содержание занятия: освоить принципы эффективного общения клиентов различных поведенческих типов в гостинице и предприятиях питания, групповые практические упражнения, ролевые игры на темы «Построение взаимоотношений с гостями разных поведенческих типов в ресторане, гостинице»; «Адаптация под профиль клиента»; групповая дискуссия; мозговой штурм; анализ и обсуждение; закрепление материала

Практические навыки: закрепить теоретические знания по теме, разработать таблицу с требованиями к поведению, жестам, темпам и содержанию речи при обращении с различными гостями, приобрести навыки общения с гостями в ходе ролевых игр, освоить способы нивелирования «жертв» клиента (на основе материалов Французской школы консьержей); развитие способности к разработке и совершенствованию услуг питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8), использованию современных технологий для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Теоретическая часть

Гостиничный бизнес, как и сфера услуг в целом, очень зависим от человеческого фактора. Гостиничный продукт – это не только материальные предметы, окружающие клиента в процессе проживания, но и нематериальная часть – профессионализм, быстрота обслуживания, доброжелательное отношение персонала гостиницы.

Для удовлетворения интересов гостей рестораторы прибегают к замене мебели, посуды, интерьера, приобретению нового технологического оборудования, рекламным акциям. Но не спешат вкладываться в сервис и обучение персонала. Между тем, заведений с хорошей кухней, концептуальным интерьером, приятной атмосферой и выгодным месторасположением становится все больше. Чтобы оставаться конкурентоспособным, нужно чем-то выделяться. И выгоднее всего – сервисом, тренингами персонала. Инвестиции, потраченные на обучение – «доходы будущих периодов».

На первом этапе обслуживания доброжелательность и улыбка (возможно, только глазами) скажет больше слов.

Для эффективного общения персонал должен различать и уметь использовать различные **категории вопросов**.

1. Открытые вопросы подразумевают развернутый ответ, т.е. на него нельзя ответить односложно «да» или «нет». Начинаются со слов «Почему?», «Как?», «Что Вы думаете о ...?». Для получения информации от гостей одна из самых лучших форм. В анкетах открытые вопросы могут быть следующей архитектуры:



- Подбор словесной ассоциации: смысл заключается в необходимости назвать первое пришедшее на ум. Например, какой цвет ассоциируется у вас с названием нашего ресторана?
 - Завершение предложения. Предлагается незаконченное предложение, которое нужно завершить: Когда я выбираю блюдо, для меня самое главное...
2. Закрытые вопросы: «Довольны ли вы обслуживанием?»
 3. Альтернативные вопросы: Выбор одного из предложенных вариантов ответа. «Что вы предпочитаете мясо или рыбу?» для повышения объема продаж лучший, т.к. можно предложить дорогие блюда.
 4. Вопрос-предположение: Могу я вам предложить чай? Вопрос-предположение также хорош для продаж, т.к. побуждает к покупке. В конце трапезы «Может быть десерт?», «Не желаете ли блюдо дня по специальной цене?»
 5. Наводящие вопросы. Цель – получить информацию, уточнение: Вам на гарнир лучше овощи припущенные или жареные на гриле?

Восприятие, отношение клиента от многих факторов: его воспитания, образования, жизненного опыта, вероисповедания, пола, возраста и других характеристик личности. Одно и то же событие, действие может быть воспринято по-разному.

Установление взаимоотношений – очень сложная область. Вызвать у собеседника положительную реакцию, подвести его к принятию нужного нам решения можно только деликатно и искусно выстраивая правильную линию общения. Для решения этой нелегкой задачи в беседе предлагаются следующие этапы общения:

- Наблюдать
- Задавать вопросы
- Переформулировать вопросы
- Отвечать.

Задача менеджеров – научить персонал общаться с различными психологическими типами клиентов.

В соответствии с теорией известного психолога Карла Юнга всех людей условно можно разделить на 4 типа в соответствии с рисунком 3.

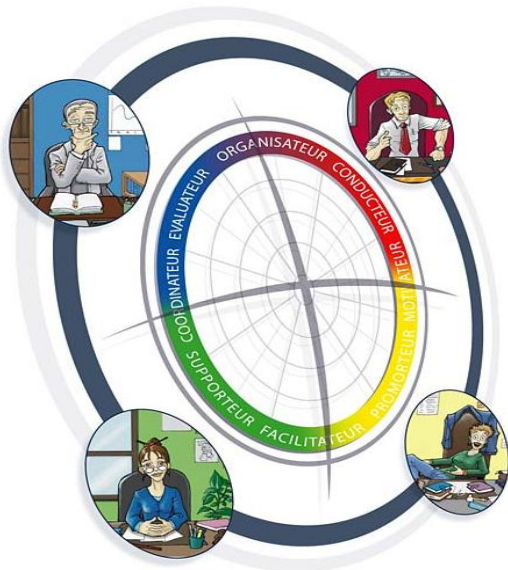


Рисунок 3 - Цветовая модель поведенческих типов клиентов

Характеристиками типов можно назвать следующие:

- **синий** – аналитический склад ума, очень точный, пунктуальный, размышляющий, обдумывающий, спокойный. Сопrotивляется всему новому. Дать время на обдумывание, анализ. Не любит, чтобы его трогали. Ему нужно четкое предложение 2-3 вариантов, нейтральное, мягкое общение. Держится отстраненно, не улыбается, жесткая поза, глаза опущены, интонация требовательная, монотонная, без высоких нот. Каменное лицо. Если ему ничего не подходит, он совсем закроется, станет неконтактный, дистанция увеличивается. Становится грубым, жестким. Он скажет неприятные вещи, не повышая тональность, точно и больно, точечный удар, как укол;

- **красный** – действующий, идущий к результату, энергичный, независимый, не воспринимает чужие эмоции, требовательный, честолюбивый. Подстройка: быть прямым, кратким, предложить немедленное решение его проблемы здесь и сейчас. При раздражении может перейти на высокий монотонный голос. Жесты – прямые, открытые. В стрессовой ситуации: агрессивный, непростые требования, проявляет нетерпимость, не толерантность, пронизывающий взгляд, кулаки сжимаются;

- **желтый** – контактный, эмоциональный, дружелюбный, наглядный, общительный. Болтлив, нервный, сверхтребовательный, будет подчеркивать, что его здесь больше не любят. Можно применять все формулы вежливого общения. Обязательно разделять его эмоции. В речи часто «Я». Жесты – плавные, приглашающие;

- **зеленый** – ранимый, хочет отстраниться от ситуации. Ровный в обычной ситуации становится закрытым, уходит в молчание. Главное – подчеркнуть заботу, вызвать доверие, обеспечить надежность и безопасность.



Рисунок 4 – Характеристики психологических типов



Рисунок 5 – Черты характера различных «цветотипов»

Следует формировать навыки эффективного общения с клиентами разных типов в виде активных форм обучения – ролевых игр и групповых заданий.

Ход занятия: студенты делятся на 4 группы в соответствии с разными психотипами гостей. Прорабатывают в письменном виде следующую таблицу и,



пользуясь ей, в ходе ролевой игры имитируют профессиональную ситуацию, например, общение с клиентом при регистрации, выезде, в номере, в ресторане и т.д.

	«синий»	«красный»	«желтый»	«зеленый»
Поведение, жесты				
Интонация				
Темп речи				
Характерные слова, обороты речи				

Ролевая игра «Возвращение гостю (деловой женщине, рок-звезде, семье с ребенком) забытого в ресторане предмета».

Ожидания – это требования, которые клиент предъявляет к уровню обслуживания в гостинице, ресторане и к качеству предлагаемого к продаже гостиничного продукта.

Существует несколько классификаций ожиданий гостей в ресторане. Например,

- эстетические (оформление, цветовое решение блюд, интерьер, флористика, музыка, запах)
- функциональные (вкусная еда, скорость обслуживания)
- престижа (это, известность ресторана, шеф-повара, узнаваемость, амбиции, эмпатия – персонально отношение к гостю)

Одна из причин, побуждающих к посещению ресторана - разница во вкусе и эстетическом оформлении блюд и помещений, желание удовлетворить физиологическую потребность в питании в более комфортной и красивой среде, чем обычно.

Далее студенты приводят примеры ожиданий для клиентов, посещающих рестораны при гостинице с различными целями

<u>Деловая встреча</u>	<u>Романтический ужин</u>	<u>Семья с детьми</u>

Контрольные вопросы

1. Понятие опыта клиента. Составляющие опыта.
2. Восприятие и впечатления гостя. Вербальные (содержание и правильное построение речи, интонация, эмоции, тональность (тембр), скорость) и невербальные элементы (внешний вид, взгляд, жесты, позы, мимика).
3. Создание значимого опыта клиента.
4. Виды ожиданий гостя: физические, эмоциональные, интеллектуальные.
5. Категории вопросов: открытые, закрытые, «зеркальные», альтернативные, предположения, конфронтации. Этапы процедуры общения с клиентом.
6. Характеристика поведенческих типов гостей.
7. Эффективное общение с клиентами различных типов.
8. Определение типа гостя в стрессовых ситуациях.

Практическое занятие 3,4

Вид практического занятия: семинар-диспут; проведение текущей аттестации (контрольная точка 1) - презентация результатов индивидуальных заданий

Тема занятия: «Персонификация услуг в гостиничном сервисе. Материальная и нематериальная составляющие сервиса в процессе гостиничного обслуживания. Восприятие гостя»

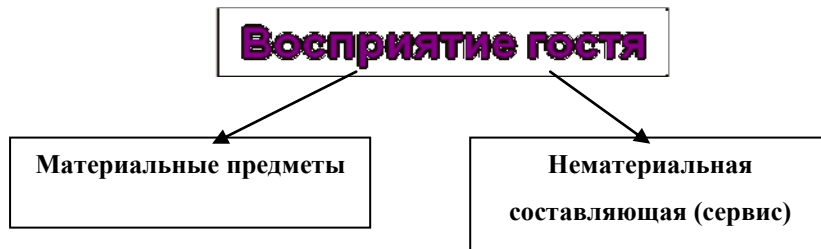
Содержание занятия: ознакомиться, систематизировать и углубить знания по теме.

Практические навыки: закрепить теоретические знания по теме, получение практических навыков при использовании следующих образовательных технологий: групповые практические упражнения, групповая дискуссия; мозговой штурм; анализ и обсуждение; закрепление материала;

развитие способности к разработке и совершенствованию услуг питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8), использованию современных технологий для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Теоретическая часть

Как формируется восприятие гостя в гостинице? Можно выделить материальную и нематериальную составляющие впечатлений:



При общении с сотрудниками формируются восприятие и впечатления гостя.

Вербальные элементы	Невербальные элементы



Итак, наша цель – персонализация услуги, индивидуальный подход к каждому клиенту с целью создания значимого опыта. Для детализации процессов обслуживания используется Processcop.

No OP	Описание задач	Жесты, тон	Социальные навыки	Продолжительность	Сценарий
1				1 min	script 2.1
				3 min	script 2.2 + действие
				2 min	script 2.3 + предложение
				1 min	script 2.4) действие
				1 min +	script 2.5 + souvenir

Ход занятия

1. Case-study, моделирование ситуаций, например, ситуации с невысказанными запросами:
 - гость заходит в ресторан, запыхавшись
 - гость-инвалид
 - нерешительный гость.
2. Разработка элементов обслуживания с использованием Processcop (процесскопа). Узловые точки контакта.
3. Сбор информации о госте на различных этапах обслуживания.

Контрольные вопросы

1. Понятие опыта клиента. Составляющие опыта.
2. Восприятие и впечатления гостя. Вербальные (содержание и правильное построение речи, интонация, эмоции, тональность (тембр), скорость) и невербальные элементы (внешний вид, взгляд, жесты, позы, мимика).
3. Создание значимого опыта клиента.



4. «Звезда» восприятия.
5. Формирование воздействия на клиента. Воздействие различных событий, ассоциаций на сознание (музыка, цвет, запах).
6. Меморабилия как наука о свойствах памяти. Способность запоминания гостем особенных приятных элементов в обслуживании, фирменном интерьере, запахах, музыки и т.д.
7. Впечатления и воспоминания гостя.
8. Детализация процесса обслуживания. Понятие Processcor.
9. Персонификация услуги.
10. Пирамида лояльности клиента. Путь: потребитель – клиент - лояльный клиент – гость – посол.
11. Характеристики этапов и мероприятия по повышению лояльности клиентов.

Практическое занятие 5.

Вид практического занятия: Обобщение пройденного материала, проведение текущего контроля (**контрольная точка 1**).

Содержание занятия: презентации индивидуальных заданий, результатов Case-study (ролевой игры)

Практические навыки: закрепить теоретические знания по разделу, получение практических навыков презентации, анализа и обсуждения собственных исследований, закрепление материала; развитие способности разработки и совершенствования услуг питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8), использования современных технологий для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Целью выполнения презентации является закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, их систематизация и развитие, а также сбор реальных данных и получения практических навыков в области особенностей обслуживания гостей различных поведенческих типов.

Задачи презентации:

- развить у студента творческие способности, перспективное мышление, вкус к исследовательской деятельности;
- предоставить возможность студенту провести практическое исследование, анализ существующих ситуаций, опирающихся на предвидение и понимание будущего.

Каждый студент может выбрать любую заинтересовавшую его тему. Выбор темы должен быть осуществлен в установленный преподавателем срок.

Требования к презентации:

- презентация выполняется в Microsoft Power Point,
- полнота раскрытия темы,
- иллюстративность самостоятельно разработанными схемами.

Критерии оценки презентации

– актуальность, содержание, соответствие содержания теме работы, самостоятельность выполнения работы, глубина раскрытия темы, уровень выполненных исследований, теоретическая и практическая значимость полученных результатов, наличие выводов и рекомендаций, качество оформления.

Студент, не выполнивший презентации по дисциплине, или получивший неудовлетворительную оценку, к экзаменационной сессии не допускается.



Практическое занятие 6 -8

Вид практического занятия: Академический семинар, семинар-диспут.

Тема занятия:

Содержание занятия:

1. Организация торговой деятельности предприятий питания.
2. Общие требования к торговым помещениям. Организация работы сервисной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба.
3. Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды меню. Оформление меню.
4. Составление карты вин. Функции сомелье.
5. Характеристика отдельных видов меню.
6. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях.
7. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак.
8. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей

Цель занятия: систематизировать и углубить знания о торговой деятельности предприятий питания.

Практические навыки: изучение и закрепление материалов по теме, систематизация и анализ; развитие способности разработки и совершенствования услуг питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8), использования современных технологий для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Теоретическая часть

Существуют разнообразные варианты питания, которые предоставляются в ресторанах при отеле. Это может быть и а-ля карт, и полупансион, и шведский стол, и континентальный завтрак. Рассмотрим наиболее важные из них.

- OB, NA - only bad – услуги питания не оказываются;
- A-la carte - меню, в котором каждое блюдо указано с ценой;
- BB - bed & breakfast - в стоимость проживания включен только завтрак (шведский стол).
Дополнительное питание - за отдельную плату в ресторанах и барах отеля;
- HB - half board - полупансион - в стоимость проживания включен завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода на завтрак;
- HB+ - half board +, extended half board - расширенный полупансион - завтрак и ужин (шведский стол), а также алкогольные и безалкогольные напитки местного производства весь день;
- FB - full board - полный пансион - завтрак, обед и ужин (шведский стол);
- FB+, EXTFB - full board +, extended half board – расширенный полный пансион – завтрак, обед и ужин (шведский стол), а также напитки (в ряде отелей пиво и вино) во время приема пищи;
- Mini all inclusive - полный пансион с напитками местного производства не только во время еды, но в ограниченном количестве;



-ALL, AI - all inclusive - завтрак, обед и ужин (шведский стол). В течение дня предлагаются напитки (местного производства (алкогольные и безалкогольные) в неограниченном количестве плюс дополнительное питание (второй завтрак, полдник, поздний ужин, легкие закуски, барбекю в барах отеля и т.п.).

Завтрак может быть представлен в следующих видах:

1. Континентальный завтрак.

Континентальный завтрак включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом. Название происходит из английского языка (continental breakfast) и описывает завтрак, принятый на европейском континенте уже многие десятилетия. В настоящее время не является единственным видом завтрака, используемым в гостиницах разных стран. Во многих странах Европы континентальный завтрак входит в цену размещения в гостинице.

2. Расширенный континентальный завтрак (или завтрак континентальный плюс — continental plus breakfast).

Этот вид завтрака получил распространение в Европе с середины 1960-х годов. В дополнение к континентальному завтраку гостям предлагаются соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанной ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья. Во время завтрака чаще всего организован буфетный сервис или официант приносит блюдо с мясной нарезкой, раскладывает по тарелкам и оставляет блюдо на столе. Блюда из яиц приготавливаются по индивидуальным заказам.

3. Английский завтрак. В классическом варианте английский завтрак начинается с утреннего чая или кофе (возможно горячего шоколада), принесенного в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, варенье. Этот так называемый "short breakfast" (короткий завтрак) может дополняться блюдами из яиц (яичницей с ветчиной или беконом, яйцами, жаренными на хлебе, омлетом с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяной кашей или супом на молоке или на воде с сахаром либо солью). В данном случае он называется полным английским завтраком (full english breakfast). Английский завтрак сервируется таким же образом, как и расширенный завтрак.

4. Американский завтрак. При американском завтраке дополнительно предлагается: обычная питьевая вода с кубиками льда, фруктовые соки, свежие фрукты (грейпфрут, арбуз, ягоды с молоком или сливками) или компот из фруктов (слив, персиков), блюда из злаковых (кукурузные, рисовые хлопья), небольшая порция мяса, пирог и др.

5. Завтрак с шампанским, или дипломатический завтрак, который подается, как правило, по официальному поводу. Проводится в предобеденное время и длится в течение 1,5—2 часов. Обычно предлагаются разнообразные канапе (маленькие бутерброды) с деликатесами, небольшие холодные и горячие закуски, возможно горячие мясные блюда, десерты. Из напитков — вино, шампанское, кофе, чай. Закуски, блюда и напитки обслуживающий персонал приносит на подносах. Далее гости обслуживают себя сами. Они едят стоя. Вместо вилок часто используют специальные заостренные палочки, воткнутые в канапе и закуски. Для уборки пустых бокалов или тарелок, а также подносов ставят несколько маленьких столов (так называемые столики-бистро). На них устанавливают также пепельницы, если не используются большие напольные пепельницы на ножке.

6. Поздний завтрак, или ланч. Этот термин американского происхождения (от lunch — второй завтрак). Время предоставления — 10.00—14.00. Используются составные элементы, входящие как в завтрак, так и в обед: горячие и холодные напитки, булочки, масло, джем, колбаса, сыр, супы, горячие мясные блюда, десерты. Форма предложения — буфет.



Представляет альтернативу завтраку и обеду. Среди специалистов-гастрономов ланч обычно принято проводить в праздничные дни.

Кроме перечисленных видов завтрака, следует учесть особые привычки французских, голландских, швейцарских, австрийских, скандинавских и других гостей

Таблица 1 - Виды национальных завтраков

Национальный завтрак	Состав
Австрийский 1-й	Кофе со сливками, булочка
Австрийский 2-й	Холодные закуски (колбаса, отварное мясо), горячие блюда (тушеная или запеченная говядина, обжаренная печень), минеральная вода
Голландский	Кофе, чай, молоко; голландские анисовые сухарики; голландский сыр; овсяная каша; блинчики с начинкой; мясное ассорти; сельдь
Испанский и португальский ранний	Кофе, булочка и мармелад или горячий шоколад с печеньем
Испанский и португальский поздний (10.00-11.00)	Овощи, рыбные и яичные блюда
Итальянский	Свежие фрукты, крепкий кофе с молоком, тосты, булочки с мармеладом, медом
Немецкий 1-й (около 6.00)	Кофе с молоком или сливками, булочки с мармеладом или джемом, возможно бутерброды с сыром и маслом
Немецкий 2-й (10.00-11.00)	Холодные и горячие закуски, первые и вторые блюда, десерт
Польский 1-й	Чай, кофе с молоком, булочка, мармелад или варенье
Польский 2-й	Холодные и горячие закуски, десерт, кофе, чай с молоком
Скандинавский	Рыбные и мясные блюда; хрустящие хлебцы
Финский	Горячий напиток с молоком
Французский 1-й	Очень крепкий кофе с большим объемом молока, масло, сыр разных сортов, хлеб, булочки, рогалики
Французский 2-й	Холодные закуски (бутерброды - канапе, различные салаты из свежих и консервированных овощей, птицы, рыбы, масла, нерыбных морепродуктов), горячая овощная закуска,



	рыбные или мясные горячие блюда с гарниром из овощей, фрукты, кофе
Швейцарский 1-й	Кофе с молоком, булочка
Швейцарский 2-й	Сыр, мясное ассорти, овсяная каша, рыбные или мясные горячие блюда, булочка, мед

Контрольные вопросы:

1. Виды услуг питания туристов: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д., особенности предоставления
2. Виды завтраков, их характеристика.
3. Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды меню.
4. Оформление меню. Меню, как инструмент продаж.
5. Карта вин. Функции сомелье.

Практическое занятие 9,10,11,12

Вид практического занятия: академический семинар, Case-study, проведение текущего контроля (контрольная точка 2).

Тема занятия: Формы и методы обслуживания. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Особенности организации обслуживания массовых мероприятий.

Содержание занятия:

1. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика.
2. Обслуживание официантами и самообслуживание.
3. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания.
4. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа.
5. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов.
6. Правила обслуживания гостей в номерах. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.
7. Особенности организации обслуживания массовых мероприятий.
8. Классификация, краткая характеристика массовых мероприятий. Прием заказа, подготовка к проведению массового мероприятия, обслуживание.
9. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов.
10. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)
11. Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.



12. Общественное питание типа «кейтеринг»

Проведение текущей аттестации по разделу «Организация торговой деятельности предприятий питания» контрольная точка 2

Практические навыки: развитие способности разработки и совершенствования услуг питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8), использования современных технологий для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Практическое занятие 13,14

Вид практического занятия: Case-study; проведение текущего контроля.

Тема занятия: Особенности организации питания специальных контингентов.

Содержание занятия: закрепление, систематизация и анализ материала по темам:

1. Национальные особенности и традиции питания.
2. Религиозные традиции и пищевые обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе.
3. Учет религиозных традиций при организации питания туристов. Национально-религиозный аспект совместимости гастрономических особенностей населения как в отельных странах, так в процессе международных отношений (внешнего и внутреннего туризма)
4. Организация питания туристов на различных видах транспорта (водном, железнодорожном, воздушном, автомобильном). Особенности обслуживания питанием в круизах.
5. Организация питания детей. Особенности детского меню, рекомендуемые и не рекомендуемые продукты и способы кулинарной обработки. Анимационные программы для детей.
6. Особенности организации питания школьников, лиц пожилого возраста, спортсменов и т.д.

Практические навыки: закрепление теоретических знаний, изучение основных положений организации питания специальных контингентов;

развитие способности к разработке и совершенствованию услуг питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8), использованию современных технологий для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Текущий контроль проводится в форме отчетного семинара – презентации индивидуальных заданий по разделу 5.

Теоретическая часть

Национальные традиции и культура питания. Продукты, употребляемые в пищу, методы их кулинарной обработки и виды блюд, пищевые ограничения и предпочтения, правила приготовления и приема пищи – все это в совокупности образует систему питания, присущую каждому народу или региону, населенному близкими по культуре народами. В системе питания отражены исторические, климатические,



географические, религиозные, национальные, и другие факторы. Традиции питания, заложенного в национальную кухню, складывались веками.

На развитие национальной кухни стран Западной Европы большое влияние оказал исторический фактор. Войны и изменения географических границ на политической карте Европы способствовали активному освоению кулинарного опыта соседних стран. Например, российский фактор национальной кулинарной традиции особенно сильно проявился в национальных кухнях Финляндии и Польши. В силу исторических причин (разделов Польши) национальная Польская кухня также испытала влияние австрийской и немецкой кулинарной традиции. А в связи с тем, что из-за разделов Польши основным прибежищем многочисленной польской политической иммиграции стала Франция, естественным образом поляками происходило заимствование французских рецептов отдельных блюд.

Взаимовлияние имеет место между армянской и болгарской кухнями. Вместе с тем и та и другая испытали также влияние турецкого фактора в силу географических и исторических причин. Многие французские блюда перешли в кухни других народов, утратив историческую связь с родиной.

Как бы не происходило заимствование тех или иных блюд различных стран Западной Европы, существуют свои особенности в питании народов каждой страны. Главным образом это касается режима питания. Во многих странах завтрак легкий (Англия, Италия, Франция и др.). В ряде стран (Англия, Франция и др.) принят второй завтрак (ланч). По времени он соответствует нашему обеду и состоит из закусок, вторых блюд, десерта. Обед соответствует нашему ужину и состоит из закусок, супа, горячего блюда, десерта. Туристы из Польши любят постный завтрак, из Венгрии – легкий обед. Легкий ужин должен быть у поляков, итальянцев, а плотный – у венгров, чехов, англичан, французов. Надо также учитывать, что европейцы во время еды пьют минеральную или фруктовую воду.

Значительное место в питании, особенно у американцев, занимает продукция пищевой промышленности, которая выпускает продукты питания в больших количествах. В качестве закуски они широко используют сэндвичи и сосиски. В американской кухне представлены все виды мяса и рыбопродуктов. Широко используются овощи, кисломолочные продукты, яйца, каши из риса, овсяная, из кукурузных хлопьев. Национальным напитком является кофе, а также употребляют много прохладительных напитков: кока-колу, пепси-колу, пиво, перед едой пьют воду со льдом. У канадцев традиционный напиток пиво.

Кухни народов Латинской Америки (Мексика, Бразилия, Венесуэла, Перу, Чили, Уругвай, Эквадор, Колумбия) во многом схожи между собой. Их объединяет широкое использование кукурузы, различных овощей, особенно помидоров, бобов, фасоли. Приправой ко многим блюдам служат сыр, разные соусы с большим количеством перца. Характерны блюда из мяса, главным образом из говядины и свинины, поджаренные до полуготовности на решетках и углях. Гарниры ко вторым блюдам подают отдельно. Их, как правило, готовят из овощей: картофеля, кукурузы, риса, лапши. Гарниры заправляются только сливочным маслом, а салаты – оливковым. Майонез и сметана используются редко. Первые блюда принимают весьма ограниченно. Во многих странах



большой популярностью пользуются различные блюда из рыбы и морских животных, раков, креветок, осьминогов и т.д. Видное место в питании занимают фрукты, фруктовые соки. Самый любимый напиток – черный кофе. Характерен и режим питания народов Латинской Америки: легкие завтраки, состоящие из сливочного масла, джема, варенья, булочки, соков, кофе с молоком, и плотные обильные обеды и ужины.

Кухни народов арабских стран (Египта, Алжира, Сирии, Ирака, Саудовской Аравии, Ливана, Ливии), несмотря на отдельные различия, имеют много общих черт, начиная с продуктов, которые они используют, и заканчивая способами приготовления отдельных блюд. Широко используются такие продукты, как козлятина, баранина, телятина, птица, бобовые, рис, свежие и консервированные овощи, рыба, яйца, молочнокислые продукты, особенно сыр, напоминающий брынзу. Применяются различные пряности: лук, чеснок, оливки, перец черный и красный, корица, ароматические травы. Режим питания народов арабских стран двукратный: очень плотный завтрак и не менее плотный обед до или после захода солнца. Из напитков любят чай, кофе, кипяченую воду со льдом, различные соки, употребляют много пшеничного хлеба в виде лепешек (лаваш).

Режим питания народов различных стран зависит от климатических условий. Как правило, жители южных стран в завтрак употребляют мало пищи, но обед и ужин у них обильные.

Спецификой предприятий питания при гостинице является то, что они должны обслуживать иностранцев, остановившихся в отеле. Для этого в меню ресторана должны входить блюда европейской кухни. Не следует пытаться накормить иностранцев блюдами национальной кухни: каждая национальность имеет свои кулинарные пристрастия, весьма далекие друг от друга и от национальной кухни той страны, в гостинице которой они остановились.

Традиции питания и пищевые обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе. Религия и питание были и остаются неразделимыми на протяжении всего существования человечества. Так как религия и питание являются частью жизни и частью празднования большинства основных событий жизни человека, они и поныне остаются естественно встроенными в культуру. Когда человек рождается, отмечает свое совершеннолетие, женится или умирает, это событие часто сопровождается религиозной церемонией и угощением для собравшихся гостей.

Религиозные направления и учения поддерживали или запрещали различные виды пищи, диктовали условия выращивания и сбора урожая и были первыми источниками информации о здоровых, полезных, и нездоровых, вредных, пищевых веществах.

В настоящее время в мире существует более 5000 религиозных групп, конфессий, движений или сект. Основных больших групп шесть – Ислам, Буддизм, Индуизм, Иудаизм, Христианство и Синтоизм, каждая из которых имеет развитые ветви, направления.

Ислам. Ритуальной обязанностью мусульманина является пост. Мусульманский пост заключается в воздержании от пищи, питья и развлечений. Все время должно быть в принципе посвящено человеком Аллаху, занято молитвами, чтением Корана и религиозных сочинений, благочестивыми размышлениями. Главным и обязательным для всех, кроме больных, путешествующих и т. д., является пост в месяц рамадан. Кроме



ограничений, связанных с постом, в исламе существует большое количество запретов, регулирующих различные стороны жизни мусульманина. Мусульманину запрещено пить алкогольные напитки, есть свинину.

Иудаизм. Иудеи соблюдают так называемые законы кашрута («кашрут» в переводе с иврита означает «пригодный»). Не разрешается к употреблению кровь и свинина. Ни в блюдах, ни в меню нельзя сочетать мясо (или птицу) и молоко. Рыба и яйца являются нейтральными продуктами, их можно подавать в любом сочетании. Запрещается употреблять в пищу пресмыкающихся и рыб, у которых нет плавников и чешуи, моллюсков. Согласно религиозным требованиям, после мясных продуктов 6 часов нельзя принимать молочного и напитков, однако после молочного достаточно выждать один час, чтобы можно было есть мясо. По библейской легенде во время бегства из Египта, у иудеев не было времени на закваску теста. Так появилась маца, впоследствии ставшая обрядовым блюдом. Выпечные изделия из теста отличаются многообразием форм. С библейских времен самый популярный алкогольный напиток у иудеев – вино.

Индуизм. Родиной данной религии является Индия. Индусы считают, что искусство готовить дано людям Богом. Индуизм запрещает убивать любое животное, и свыше 80% населения – вегетарианцы. Следуя ведическим традициям, индусы почти не употребляют лук, чеснок, черемшу и грибы. Но подобные ограничения не мешают разнообразию овощного стола. Немаловажное место занимает рис. Молочные продукты встречаются во многих рецептах. Корова вообще считается священным животным и символом богатства. От коров и земли зависит жизнь сотен миллионов человек: недаром на санскрите слово «го» означает и землю, и корову.

Синтоизм. Синтоизм – это туземная религия, близко переплетенная с повседневной жизнью японцев, и характеризуется религиозной симбиозом с другими религиями, например, буддизмом. В синтоизме религиозное спасение человека обретается через природу. Имеется очень любопытное правило сохранения священных объектов природы: "Никогда не рубите ничего; никогда не возводите ничего; никогда не утверждайте и не выясняйте ничего в святых природных местах, добираясь до научной истины; не разбирайте, не изменяйте ничего по той же причине. Не охотьтесь, не ловите рыбу; не причиняйте беспокойства, не поджигайте и не тушите горящее". Участки дикой природы, согласно синтоизму, священны сами по себе, а не потому, что являются духовным жилищем для божественных существ, как это полагают иные религии.

Основа национальной кухни Японии – рис. К рису здесь относятся с глубоким почтением, как к хлебу насущному. До сих пор в сельских храмах практикуют первобытный обряд праздничного «обжорства» рисом. Основные религии в Японии – синтоизм и буддизм; христианство пришло в страну в середине 16 века, но число его приверженцев составляют менее 1% населения. Синтоизм, собственно японская религия, и буддизм, заимствованный в Китае, могут сосуществовать, поскольку затрагивают разные стороны жизни человека: синтоизм «отвечает» за нынешнюю жизнь, а буддизм – за потустороннюю. Бракосочетания совершают в основном синтоистские священники; церемония по случаю похорон совершается в буддийском храме.

Буддизм. Буддизм является в настоящее время одной из основных и самых распространенных мировых религий. Приверженцы этой религии населяют преимущественно регионы Центральной, Южной и Юго-Восточной Азии. Однако сфера влияния Буддизма выходит за пределы указанного района земного шара: его последователи имеются и на других континентах, хотя и в меньшем количестве.



Эта религия подразумевает под собой правильный образ жизни, т.е. мирный, честный, чистый, основанный на "благородных истинах", а также не причинение зла всему живому. Из этого следует исключение из рациона мяса животных.

Христианство. В православном христианстве, католицизме и основных протестантских церквях нет абсолютных запретов на употребление тех или иных продуктов и постоянного их деления на одобряемые или порицаемые. В этом подходе заключается одно из принципиальных различий между христианством и другими мировыми религиями. Однако и здесь пища все же делится на постную и скоромную. Первая употребляется главным образом в период постов. В это время действуют специальные указания на количество употребляемой пищи (вплоть до голодания) и режим питания. Ассортимент продуктов, входящих в постную пищу. Прежде всего это зерновые (хлеб, крупы и др.), бобовые, овощи, фрукты, ягоды, грибы, съедобные дикорастущие и сельскохозяйственные растения, орехи, пряности, мед. Постными также являются растительные масла, рыба и изделия из нее, а также нерыбные продукты моря (раки, крабы, креветки, омары, устрицы). К понятию "скоромная пища" относятся все продукты, полученные от теплокровных животных: мясо и мясные продукты, молоко и молочные продукты, животные жиры (сало и др.), яйца, а также содержащие их блюда, кулинарные и кондитерские изделия.

Таким образом, сделав краткий обзор особенностей питания людей, принадлежащих разным религиозным конфессиям, можно сделать определенные выводы.

- Некоторые родственные ветви религий имеют сходные традиции питания, с одной стороны.
- С другой стороны пищевые традиции, принятые, например, в разных ветвях Христианства, имеют много отличий. Даже внутри одного направления возможны различные секты, конфессии или религиозные братства, имеющие различные традиции питания.
- В результате в мире существует бесчисленное количество пищевых ограничений столь разнообразных, сложных и противоречивых, что ни одно предприятие питания не может даже надеяться отслеживать их все, а тем более удовлетворять запросы каждого посетителя, исповедующего ту или иную религию.

С точки зрения организации производства и реализации блюд и напитков в предприятиях общественного питания можно выделить два основных направления: обслуживание разного рода мероприятий, участниками которых являются представители разных религиозных конфессий, и ежедневное предоставление услуг питания людям, либо проживающим в данной местности, либо находящимся в ней в силу различных причин.

В первом случае у предприятий и служб общественного питания существует возможность оказания услуг питания при проведении чисто религиозных мероприятий, например, богословской конференции той или иной религиозной конфессии. В этом случае достаточно владеть полной информацией о пищевых традициях и запретах только данного религиозного направления. Намного чаще предприятия питания оказывают услуги питания при проведении таких мероприятий, которые собирают людей разных религиозных верований, например, олимпийские игры, научные симпозиумы и конференции и т.д. И тогда ресторатор должен не только владеть информацией о составе участников и их пищевых традициях, но и принять все меры для правильной организации питания участников и гостей таких форумов.

Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте осуществляется на вокзалах, станциях, перронах, в поездах. Услугами предприятий общественного питания, расположенных на вокзалах и станциях, пользуются преимущественно отъезжающие и



транзитные пассажиры. Формы обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта должны обеспечивать максимальное удовлетворение потребностей людей в питании при минимальных затратах времени.

На вокзалах, станциях, перронах пассажиров обслуживают в ресторанах, кафе, барах, а также на предприятиях быстрого обслуживания Бистро, в кафе-автоматах, закусочных-автоматах.

Для пассажиров с детьми в обеденных залах ресторанов и кафе устанавливают несколько детских столиков, которые сервируют детской посудой. По просьбе пассажиров горячие блюда могут быть доставлены официантами ресторана в комнату матери и ребенка. В ресторане ежедневно готовят детские блюда (молочные супы, прозрачные бульоны, различные каши, запеканки со сладкими соусами, кисели, компоты, горячее молоко).

Официанты сервируют столы в зале ресторана пирожковыми тарелками, столовыми и закусочными приборами, фужерами. Они же производят досервировку стола и подают заказные блюда, убирают использованную посуду.

В кафе и предприятиях быстрого обслуживания на вокзалах и станциях реализуют, как правило, горячие напитки, холодные закуски несложного приготовления в индивидуальной упаковке, бутерброды, бульоны с пирожками в ассортименте, пельмени, вареники, слоеные пирожные с фруктами, булочные изделия (круассаны, булочки, ватрушки), фруктовую и минеральную воду, кисломолочные продукты. На перроне в киосках, на лотках пассажиры могут купить пирожки, булочки, бутерброды, дорожные наборы, соки, фруктовую и минеральную воду, а с передвижных мармитных тележек с подогревом — хот-доги, чебуреки, горячие сосиски, сардельки, кофе.

Один из важных факторов **сервиса на борту воздушного судна** – организация питания. Существует мнение специалистов, что 70% впечатления, составленного пассажиром об авиакомпании, зависит от того, чем кормили и как кормили во время полета. С одной стороны, это обусловлено естественными потребностями человека в еде при длительных перелетах. С другой стороны, питание можно рассматривать как одно из немногих занятий, доступных пассажирам во время пребывания в замкнутом пространстве на борту воздушного судна. Поэтому имидж перевозчика во многом зависит от того, как реализуется для пассажиров это занятие.

Большинство крупных российских перевозчиков считают, что экономить на питании не стоит, так как это вопрос престижа. В связи с этим авиакомпания «Трансаэро» на рейсе «Москва – Санкт - Петербург», который длится всего 40 мин, умудряется накормить пассажиров бизнес – класса. Сделать это не так легко, если учесть, что 20 минут уходят на взлет и 15 минут – на посадку.

Часто питание становится инструментом конкурентной борьбы между соперниками. Так, например, в Самаре существуют две авиакомпании – «Волга» и «Самара». Когда «Волга» стала предлагать на коротких рейсах снэк – боксы с продуктами, пассажиры стали более охотно пользоваться услугами именно этой авиакомпании.

При организации питания на борту воздушного судна учитываются длительность полета, время суток, класс обслуживания пассажиров и др. как правило, на коротких и ночных рейсах пассажирам предлагается компактный ланч – бокс, содержащий бутерброды, сэндвичи с различными напитками, соки, орешки, минеральную воду. Этот набор продуктов необязательно есть в самолете – при желании его можно забрать с собой.

На длительных рейсах предусмотрено горче питание, которое подается каждые 4 часа, при этом состав блюд меняется. Рацион горячего питания зависит от класса обслуживания, но всегда включает не менее трех – четырех блюд, а также чай, кофе, соки.



Ниже рассмотрено содержание рациона горячего питания для пассажиров эконом – класса у разных авиаперевозчиков.

Таблица 10

Рацион горячего питания для пассажиров эконом - класса

Авиакомпания	Содержание обеда
«Аэрофлот»	Закуска: рыбная или мясная, овощной салат Горячее на выбор: телятина, или курица, или рыба с гарниром Булка, масло
«East line»	Десерт на выбор: фрукты, или компот, или пирожное Напитки: чай, кофе Закуска: салат из крабовых палочек Горячее на выбор: цыпленок в пивном кляре или говядина в кисло – сладком соусе Сырок, булочка с маслом Десерт: пирожное, шоколад, фрукты Напитки: чай, кофе
«British Airways»	Закуска: шотландский копченый лосось Горячее на выбор: бифштекс с соусом и картофелем в мундире, или морепродукты, или картофельные клецки с артишоками и соусом Сыры «Пармезан» и «Бри» с итальянским хлебом Десерт: пирожное, виноград Напитки: чай, кофе
«Delta Airlines»	Закуска: салат из зелени Горячее на выбор: говядина в горшочке в грибном соусе с картошкой или жареный цыпленок с жареной картошкой Булочка с маслом Десерт: пирожное Напитки: чай, кофе

Питание пассажиров первого и бизнес – класса отличается более богатым выбором блюд, а также наличием деликатесов. Например, «Аэрофлот» и другие отечественные авиакомпании предлагают клиентам элитных классов черную и красную икру, грибной паштет, салат из крабов; «Swissair» - гусиную печень, отборную семгу, креветки и т.п.

Контрольные вопросы:

1. Возникновение и развитие национальных традиций в питании разных народов
2. Традиции питания и пищевые обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе.
3. Организация питания туристов на различных видах транспорта (водном, железнодорожном, воздушном, автомобильном).
4. Особенности обслуживания питанием в круизах.
5. Организация питания детей
6. Особенности детского меню
7. Рекомендуемые и не рекомендуемые продукты и способы кулинарной обработки
8. Анимационные программы для детей



9. Особенности организации питания школьников
10. Особенности организации питания лиц пожилого возраста
11. Особенности организации питания спортсменов

Практическое занятие 15-18

Вид практического занятия: семинар-диспут, проведение текущего контроля (защита группового проекта) – Контрольная точка 4.

Тема занятия: Маркетинг услуг питания. Методы дифференцирования продукта, сегментация рынка услуг питания, определение целевого рынка, позиционирование продукта и предприятия, маркетинговые исследования в сфере питания. Меню как инструмент продаж, маркетинговые подходы к разработке и оформлению меню, роль меню в формировании эффективных продаж, винная карта, профессиональные продажи.

Содержание занятия: Подготовка докладов, презентаций по темам: Методы дифференцирования продукта, сегментация рынка услуг питания, определение целевого рынка, позиционирование продукта и предприятия, маркетинговые исследования в сфере питания. Меню как инструмент продаж, маркетинговые подходы к разработке и оформлению меню, роль меню в формировании эффективных продаж, винная карта, профессиональные продажи.

Практические навыки: систематизация, закрепление материала по темам; приобретение опыта защиты групповых проектов; развитие способности к разработке и совершенствованию услуг питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8), использованию современных технологий для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Задание для аттестации: Разработать и оформить меню тематического предприятия питания, фирменный стиль (интерьер, архитектурный стиль, униформу персонала, логотип, рекламный слоган, рекламную стратегию заведения).

Критерии оценки: правильное расположение закусок, блюд, напитков в меню, соответствие ассортиментному минимуму, типу, тематики предприятия питания, новизна предложений, наличие интересных подходов к решению проблемы, качество оформления текста и презентации, глубина проработки вопроса, выразительность и убедительность выступления.

Практическое занятие 1-7.

Вид практического занятия: решение расчетных задач, Case-study проведение текущего контроля (контрольные точки 1, 2).

Тема занятия: Планирование производственной программы, товарооборота ресторанного хозяйства и его структурных подразделений.

Содержание занятия: Расчет среднего количества планируемого выпуска блюд для потребления одним человеком в день. Расчет планового выпуска блюд (годового, квартального, месячного). Расчет средней цены одного блюда; товарных запасов.

Расчет максимальной пропускной способности обеденного зала; коэффициента использования пропускной способности; коэффициента оборачиваемости одного места; производственной мощности; степени использования производственной мощности.



Расчет товарооборота и его состава. Расчет трудовых показателей. Расчет издержек производства и обращения. Расчет доходов и их распределение. Плановые доходы предприятия питания.

Расчет рентабельности предприятия общественного питания. Расчет срока окупаемости капитальных вложений.

Практические навыки: освоить навыки расчетов финансово-экономических показателей деятельности предприятий питания (службы питания гостиничного предприятия)

Теоретическая часть

Производственно-хозяйственная деятельность предприятий общественного питания характеризуется показателями: выпуск продукции собственного производства и объем товарооборота.

Продукцию собственного производства образуют продукты труда работников общественного питания в виде блюд и других кулинарных изделий, содержащих новые полезные свойства, в отличие от сырья или полуфабрикатов, которые израсходованы на их приготовление.

Сумма от реализации продукции собственного производства составляет оборот продукции собственного производства предприятий общественного питания.

На предприятиях ресторанного хозяйства реализуют и покупают товары, к которым относятся товары, поступающие в готовом виде в основном от предприятий пищевой промышленности.

Сумма от реализации покупных товаров составляет оборот по покупным товарам предприятий общественного питания.

Реализация населению продукции собственного производства и покупных товаров составляет розничный товарооборот предприятий общественного питания. К розничному товарообороту относят также мелкий опт, т.е. продажу продукции собственного производства и покупных товаров организациям социально-культурного назначения для их контингента (больницы, санатории, пансионаты, спортивные лагеря и т.д.).

Структура оборота зависит в основном от типа и специализации предприятия, а также характера спроса потребителей.

Согласно Инструкции по заполнению унифицированных форм федерального государственного статистического наблюдения в оборот общественного питания включается:

- стоимость проданной населению собственной кулинарной продукции (блюд, кулинарных изделий, полуфабрикатов), изготовленной в столовых, ресторанах, кафе и на других предприятиях общественного питания;
- мучных, кондитерских, хлебобулочных изделий и других покупных товаров без кулинарной обработки для потребления на месте.

В обороте общественного питания учитывается также стоимость кулинарной продукции и покупных товаров, отпущенных на дом по заказам населения.

В состав оборота общественного питания включается также стоимость кулинарной продукции, отпущенной работникам организации с последующим удержанием их заработной платы, отдельным категориям населения (учащимся школ, пенсионерам и др.) и полностью оплаченной органами социальной защиты, отпуск питания по абонементам, талонам и т.п. в объеме фактической стоимости питания.



Розничный и оптовый обороты в совокупности составляют валовой оборот - полный объем производственно-торговой деятельности предприятий общественного питания.

По отношению к нему планируются и учитываются качественные показатели работы предприятий: уровень издержек производства и обращения, уровень валового дохода, рентабельность и др.

На предприятиях, которые не производят операции по оптовому отпуску продукции, общий оборот равен розничному. Товарооборот предприятий общественного питания планируют и учитывают в розничных ценах, включая наценку общественного питания.

Роль товарооборота как экономического показателя заключаются в следующем:

- товарооборот характеризует масштаб деятельности предприятия общественного питания;
- по удельному весу товарооборота предприятия общественного питания в товарообороте региона можно судить о доле предприятия на рынке;
- товарооборот в расчете на душу населения характеризует один из аспектов жизненного уровня населения;
- по отношению к товарообороту учитываются, анализируются и планируются показатели, оценивающие эффективность деятельности предприятия общественного питания (товарооборачиваемость, рентабельность, уровень издержек и др.).

Особенность хозяйственной деятельности предприятий общественного питания, сочетающих как процессы производства, так и реализацию, и организацию потребления, определяет необходимость оценивать объем реализуемой продукции и товаров по двум показателям: по товарообороту в стоимостном выражении и по выпуску продукции в натуральном виде.

Валовой доход ресторанного хозяйства

Валовой доход – экономическая категория, представляющая собой часть продажной цены на продукцию предприятия общественного питания, предназначенная для покрытия издержек производства и обращения, а также образования прибыли.

Роль и значение валового дохода заключается в следующем:

- является источником формирования прибыли;
- возмещаются издержки производства и обращения;
- служит источником пополнения собственных оборотных средств;
- формируются бюджетные и внебюджетные фонды.

Валовой доход предприятий общественного питания измеряется в абсолютных (денежных) и относительных (процентных) величинах.

Валовой доход формируется на основе сумм наценок общественного питания. Он определяется как разница между суммой наценок и уплаченной суммой налога на добавленную стоимость (НДС).

$$ВД = C_H - C_{НДС}, \text{ (т.руб.)} \quad (1)$$

где: C_H - сумма наценки, т.руб.

$C_{НДС}$ – сумма налога на добавленную стоимость, т.руб.

Размер наценок на продукцию собственного производства и покупные товары зависит от категории предприятия, места, времени реализации собственной продукции и покупных товаров. Наценка предназначена для покрытия издержек производства предприятия и определяется предприятие самостоятельно.

Уровень валового дохода (УВД) определяют по формуле:



$$\text{УВД} = \frac{\text{ВД}}{\text{Т}} \times 100, (\%) \quad (2)$$

где: ВД- сумма валового дохода, т.руб.

Т- товарооборот, т.руб.

На предприятиях питания уровень валового дохода исчисляют по продукции собственного производства и по покупным товарам.

Уровень валового дохода по продукции собственного производства рассчитывается по формуле:

$$\text{УВД}_{\text{п.с.п.}} = \frac{\text{УВД} \times \text{СУВД} \times 100}{\text{Д} \times (\text{АВД} - 1) + 100}, (\%) \quad (3)$$

где: СУВД - отношение уровня валовых доходов по продукции собственного производства к уровню валовых доходов по покупным товарам, %

Д - доля собственной продукции в товарообороте, %.

Уровень валового дохода по покупным товарам можно рассчитать по формуле 4:

$$\text{УВД}_{\text{п.т.}} = \frac{\text{УВД}_{\text{п.с.п.}}}{\text{СУВД}} \quad (4)$$

Чистый валовый доход (ЧВД), то есть валовый доход, остающийся в распоряжении предприятия, определяют как:

$$\text{ЧВД} = \text{ВД} - \text{ЦС}, (\text{т.руб.}) \quad (5)$$

где: ЦС - целевые платежи и сборы, т.руб.

Уровень чистого валового дохода определяют по формуле:

$$\text{У}_{\text{ЧВД}} = \frac{\text{ЧВД}}{\text{Т}} \times 100, (\%) \quad (6)$$

На валовый доход большое влияние оказывает изменение продажных цен на продукцию собственного производства и покупные товары. При повышении продажных цен растет сумма реализованных наценок и надбавок, и наоборот, а как следствие увеличивается (или уменьшается) валовый доход предприятия общественного питания.

Анализ общего объема валового дохода (ВД) и чистого валового дохода (ЧВД) проводят по месяцам и кварталам. Этот анализ необходимо проводить и в сравнении с достижениями конкурентов.

Важнейшими факторами роста валового дохода являются:

- увеличение объема товарооборота в сопоставимых ценах;
- рациональная ценовая политика предприятия;
- эффективная работа с поставщиками сырья и товаров.

Задание для аттестации: расчет плановых финансово-экономических показателей предприятия питания.

Критерии оценки: полнота и правильность расчетов.

Контрольные точки 1 и 2 – 4 и 7 недели соответственно. Выполнение и защита расчетных работ.

Практическое занятие 8-11

Тема: Экономический и маркетинговый анализ деятельности предприятий питания



Вид практического занятия: Работа в малых группах; проведение текущего контроля.

Содержание занятия: закрепление, систематизация и анализ материала по темам: Мониторинг и анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятий питания. Анализ рынка услуг, потенциальный рынок сбыта, оценка конкурентоспособности, анализ качества продукции и услуг. Оценка финансового состояния предприятий питания и принятие решений по результатам контроля.

Контрольная точка 3 – 11 нед. 7 семестра в виде презентации доклада по одной из тем раздела.

Практические навыки: применение знаний для анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, развитие способности к разработке и совершенствованию услуг питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8), использованию современных технологий для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

Практическое занятие 12-18

Тема: Бюджетирование на предприятиях индустрии питания и гостеприимства

Вид практического занятия: академический семинар, Case-study Ситуационные задачи, семинар-диспут, решение расчетных задач, проведение текущего контроля.

Содержание занятия: закрепление, систематизация и анализ материала по темам:

Значение, задачи и источники управленческого анализа деятельности предприятия общественного питания. Порядок формирования бюджетов и планов предприятия питания. Планирование меню. Выбор блюд для меню. Баланс меню. Оценка меню. Chef table.

Case-study Ситуационная задача №1 «Меню как инструмент маркетинга», Стандартные рецепты, технико-технологические карты на фирменные блюда, напитки, мучные кулинарные и кондитерские изделия. Технологическая документация. Калькуляция стоимости. Значение правильности расчета цены блюд для конкурентоспособности предприятия. Влияние несоответствия сырья и продуктов по количеству и качеству на цену блюд. Карта вин, алкогольных и безалкогольных напитков. Выбор технологического оборудования и проектирование предприятия на стадии планирования меню. Реконструкция предприятия питания.

Case-study Ситуационная задача №2 «Начинаем реконструкцию кухни»

Контрольная точка – 18 нед. 7 семестра в виде выполнения и защиты группового проекта.

Практические навыки: применение знаний для анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, развитие способности к разработке и совершенствованию услуг питания, системы клиентских отношений в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8), использованию современных технологий для оказания услуг питания в сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса (ПК-8.1).

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по



дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

5. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 536 с. — ISBN 978-5-16-016945-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836594>
6. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=357472>
7. Гостеприимство и сервис в индустрии питания: учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 179 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=371609>
8. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: [Электронный ресурс] Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2021. – 560 с. ISBN 978-5-9776-0060-6. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=389895>

8.2. Дополнительная литература

1. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. - 9е изд., стер. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 248 с. - ISBN 978-5-394-04308-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1865730>
2. Общественное питание: учет и калькулирование себестоимости: учебное пособие / А.М. Петров. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: КУРС: ИНФРА-М, 2022. — 270 с. - ISBN 978-5-906923-72-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855797>


Нормативные источники

1. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Режим доступа <http://docs.cntd.ru/document/1200114767>
2. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. Режим доступа <http://docs.cntd.ru/document/1200107325>
3. ГОСТ Р 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-53995-2010>
4. ГОСТ Р 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200107327>

Периодические издания

Журналы:

- Гостиница и ресторан: бизнес и управление
- Сервис в России и за рубежом
- Современные проблемы сервиса и туризма
- Гостиничное дело
- Ресторанные ведомости
- Вы и Ваш ресторан

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/>
		Лист 147 из 145

— Парад отелей.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система ZNANIUM: Режим доступа: <https://znanium.com/>
2. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система): Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>
3. Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей <https://rospotrebnadzor.ru/>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

Microsoft Windows

Microsoft Office

1. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных, «Российский институт стандартизации») Режим доступа: <https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/>
2. Профессиональная база данных: реестр профессиональных стандартов Министерства труда и социальной политики Российской Федерации Режим доступа: <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/>
3. Профессиональная база данных: Федеральный исследовательский центр питания, биотехнологий и безопасности пищи. <http://www.ion.ru/>
4. Профессиональная база данных: Российская ассоциация кулинаров <http://dreamchef.ru/>
5. Профессиональная база данных: Федерация рестораторов и отельеров <http://frio.ru/>
6. Информационно-справочная система: Справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>
7. Информационная справочная система: информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>
8. Научный журнал «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»: Режим доступа: <https://vestnik.rgutspubl.org/index.php/1>
9. Научный журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»: Режим доступа: <https://stcc.rgutspubl.org/index.php/1>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную работу с преподавателем (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине выступают лекционные и лабораторные занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзамену, а также самостоятельной научной деятельности.



Практические занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории – кабинете организации производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, оснащённом оборудованием, приборами, посудой, стендами, мультимедийным техническим оборудованием и специализированным оборудованием.

Виды практических занятий: академический семинар, заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, семинар-диспут, работа в малых группах, Case-study, решение ситуационных задач, индивидуальные и групповые проекты.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Целью самостоятельной работы обучающихся является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Формы самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе и включает:

- работу с литературой и Интернет-ресурсами;
- работу с кейсами;
- выполнение домашнего задания;
- подготовку рефератов, презентаций
- подготовку к Case-study;
- решение расчетных задач;
- подготовку к отчетному семинару.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Технология работы службы питания и напитков (F&B)» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска



	<p>Кабинет организации производства и обслуживания на предприятиях общественного питания Интерактивная доска Smart Board 880i5 со встроенным проектором и системой управления Ноутбук Acer Aspire 5750G-2313G32Mikk Блендер барный Blendtec Xpress Ванна-стол цельнотянутая ВМ-32/557Л нерж. сталь Кофемашинa Siemens TK76209 автоматическая Льдогенератор кубикового льда WESSAMAT SMART-LINE S 18 L Охлаждаемый стол Печь микроволновая Kuechenbach WL1000DI-C30C Соковыжималка универсальная Sammic LI-240 профессиональная Стаканомоечная машина UNIKA 35S ПРОЕКТ SYSTEM SPL Стеллаж СК 1000/600/1850 нерж.сталь 4 полки Стол банкетный полукруглый Стол банкетный прямоугольный Стойка барная Стол рабочий СП-123/1507 без борта, нерж.сталь Стол-вставка СП-123/400, нерж.сталь с полкой Стул «Эдинбург 1» Стул «Эдинбург 2», барный Холодильный шкаф Шкаф раздевалка ШРМ-С, метал., двухсекционный Барный инвентарь, столовая посуда и стекло, столовые приборы</p>
Самостоятельная работа обучающихся	<p>помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска</p>