

**Г О У В П О Р О С С И Й С К О - А Р М Я Н С К И Й ( С Л А В Я Н С К И Й )  
У Н И В Е Р С И Т Е Т**

**Составлен в соответствии с  
государственными требованиями к  
минимуму содержания и уровню  
подготовки выпускников по  
направлению «Туризм» и Положением  
«Об УМКД РАУ»**

**УТВЕРЖДАЮ:**

**Директор института**

**Э.М. Сандоян**

**20 августа 2021, №40**

**Институт: Экономика и Бизнеса**

**Кафедра: Туризма и сферы услуг**

*Название кафедры*

**Автор: преподаватель Хачатрян Лусине Суриковна**

**Дисциплина : Технология и организация услуг**

**питания**

*Название дисциплины согласно учебному плану*

**Направление 43.03.03 «Гостиничное дело»**

*Код и название направления*

**ЕРЕВАН**

## 1. Аннотация

Туризм как межотраслевой комплекс социально-бытовой инфраструктуры занимает одно из самых важных мест в структуре мировой экономики, обеспечивая десятую часть мирового валового национального продукта, и в ближайшие годы станет наиболее важным фактором.

В связи с этим на первый план выдвигается проблема питания туристов. В гостиницах, аэропортах, на железнодорожных вокзалах и бортах теплоходах работают предприятия общественного питания: рестораны, кафе, бары. Туристские фирмы или владеют предприятиями питания, или пользуются ими на правах аренды. Большинство этих предприятий «встроены» в туристско-гостиничные комплексы, реже работают в автономном режиме.

В настоящее время общественное питание представляет собой крупную, широко разветвленную отрасль народного хозяйства со своими специфическими особенностями, которая наряду со здравоохранением, социальным обеспечением населения и торговлей решает важные социально-экономические задачи. За последние годы значительные изменения в сфере потребительского рынка привели к полной самостоятельности субъектов хозяйствования, иным взаимоотношениям между ними и органами государственной власти. Изменились и подходы к требованиям в организации общественного питания. В условиях высокой конкуренции на рынке услуг хозяйственная деятельность предприятия требует постоянного развития, совершенствования и обновления.

Предприятия самостоятельно вырабатывают стратегию и тактику своей деятельности на основе маркетинговых исследований рынка, внедрения последних достижений науки, эффективных форм хозяйствования и управления, активизации предпринимательства, инициативы и т.д.

Важная роль в реализации этих задач отводится специалистам сервиса и туризма, которые должны обладать универсальными знаниями в области технологии и организации услуг питания, экономических отношений на внутреннем и внешнем рынке, уверенно ориентироваться в вопросах управления, выбора партнеров по бизнесу, маркетинга и психологии потребителя.

Дисциплина «Технология и организация услуг питания» предусматривает изучение теоретических и практических основ деятельности предприятий питания всех типов, связанных с их организацией и управлением. Особое внимание уделяется технике и технологии процесса обслуживания гостей, качеству услуг питания, вопросам менеджмента и маркетинга

Цель: формирование у студентов комплекса основных знаний и умений в области организации и менеджмента процесса предоставления услуг питания на предприятиях различных типов.

В соответствии с целями дисциплины студент должен обладать компетенциями в области классификации предприятий общественного питания по типам и уровню предоставления услуг;

## **Знать**

- ✓ организацию процесса производства и обслуживания в ресторанах, барах, кафе и других предприятиях общественного питания,  
  
профессионально спланировать и организовать процесс предоставления услуг питания различного уровня, включая банкетные услуги;  
  
дать оценку существующему уровню организации производства и обслуживания;  
  
грамотно провести расчет материально-технического обеспечения проведения специальных мероприятий;  
  
сервировать стол для различных видов приема пищи;  
  
организовать управление процессами производства и обслуживания в предприятии общественного питания
- ✓ идентифицировать ассортимент столовой посуды, приборов;
- ✓ осуществлять подготовку столовой посуды, приборов, белья, специй к обслуживанию;
- ✓ обеспечить охрану труда;
- ✓ организацию обеспечения безопасности гостей и посетителей;
- ✓ регулировать жалобы гостей;
- ✓ организовывать разные приемы и банкеты;
- ✓ общаться с гостями;

## **2. Содержание**

Основными видами занятий являются лекции и практические занятия, которые проводятся в аудиториях, оснащенных видео и аудиоаппаратурой, с использованием наглядных пособий. Самостоятельная работа включает в себя работу в библиотеке и медиаклассе. В качестве текущего и промежуточного контроля на практических занятиях применяется: тестирование, индивидуальный опрос, контрольные задания, рефераты. Курс практических занятий заканчивается выполнением и защитой индивидуальной комплексной ситуационной задачи, решение которой требует всего комплекса знаний и умений по изучаемой дисциплине. В ходе изучения курса студент должен прослушать лекции, содержащие сведения об услугах питания, технологических особенностях их предоставления в зависимости от типов предприятий питания, уровня и характера предоставления. Особое значение в лекционном курсе отводится организации услуг питания в туристских и гостинично-ресторанных комплексах. Практические занятия направлены на закрепление теоретических знаний путем изучения нормативных документов в системе общественного питания РФ, разработки производственных программ предприятий различных типов и классов, моделей сервировки стола для различных видов обслуживания, структурно-логических схем процессов обслуживания потребителей услугами питания в предприятиях индустрии гостеприимства

## 2.2. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы по учебному плану.

Виды учебной работы	Всего, в акад. часах
<b>1.Общая трудоёмкость изучения дисциплины по семестрам , в т. ч.:</b>	<b>72</b>
1.1. Аудиторные занятия, в т. ч.:	<b>36</b>
1.1.1. Лекции	<b>18</b>
1.1.2. Практические занятия, в т. ч.	
1.1.3. Семинары	<b>18</b>
1.1.4. Подготовка к итоговому контролю	
Итоговый контроль (Зачет)	

### Перечень тем лекционных занятий

#### **Тема 1. Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании**

Предмет, цели и задачи курса. Роль дисциплины в формировании специалиста в области социально-культурного сервиса и туризма. Современное состояние и перспектива развития рынка услуг питания в РФ. Классификация предприятий питания по уровню и характеру предоставляемых услуг. Государственное регулирование общественного питания. Государственный контроль в сфере потребительского рынка

#### **Тема 2. Организационная структура предприятия общественного питания**

Состав и характеристика производственных и торговых помещений, помещений для приема, хранения и отпуска товара; помещений административного, бытового и технического назначения. Зависимость состава и площади помещений от типа предприятия, мощности; класса предоставляемых услуг. Структура управления предприятием питания. Зависимость структуры управления от типа, класса, мощности предприятия. Принципы развития и размещения сети предприятий общественного питания.

#### **Тема 3. Снабжение предприятий общественного питания**

Функции и задачи снабжения предприятий общественного питания. Виды, источники и формы снабжения. Организация продовольственного снабжения: определение потребностей в объемах продовольственного снабжения; технологический процесс организации продовольственного снабжения. Характеристика средств и предметов материально-технического оснащения (мебель, оборудование, столовая посуда, приборы, белье, торговый и хозяйственный инвентарь). Организация материально-технического снабжения. Топливо-энергетическое снабжение. Оценка эффективности снабжения предприятий общественного питания

#### **Тема 4. Вспомогательные службы предприятий питания**

Характеристика вспомогательных служб общественного питания (складское, тарное, ремонтное хозяйство и транспортно-экспедиционное обслуживание). Организация складского хозяйства. Состав и площади помещений в зависимости от типа и мощности предприятия. Хранение и отпуск товара на производство. Эффективность функционирования вспомогательных служб

## **Тема 5. Производственная деятельность в общественном питании**

Основы планирования производственной деятельности. Нормативная и технологическая документация предприятий общественного питания: сборники рецептуры блюд и кулинарных изделий; технологические карты (ТК), калькуляционные карты (КК); технико-технологические карты (ТТК); технологические инструкции (ТИ); технические условия (ТУ). Виды меню и их характеристика. Принципы составления меню для ресторанов, баров, кафе и других типов предприятий питания. Требования к оформлению меню. Организация производственной деятельности. Виды производственных циклов. Организация работы заготовочных (мясной, рыбной, овощной, птицеголевой) и доготовочных цехов (холодный, горячий). Организация работы вспомогательных производственных подразделений (моечная столовой и кухонной посуды, сервизная, хлебозерка, буфет, раздаточная). Производственный персонал предприятий питания. Контроль качества продукции общественного питания. Оценка эффективности производственной деятельности

## **Тема 6. Организация обслуживания потребителей**

Классификация организационных форм реализации услуг питания. Характеристика форм и методов обслуживания. Столовая посуда, приборы, столовый текстиль. Виды, назначение, профессиональные требования. Сервировка столов для различных видов приема пищи. Организация процесса обслуживания потребителей в ресторане, в баре, в кафе, в столовой, в предприятиях формата fast-food, free-flow, quick-casual. Работа с картой блюд и картой вин. Особенности формирования винного ассортимента в ресторанах и барах. Организация работы с алкогольными напитками в предприятиях питания. Принципы эногастрономии в формировании алкогольного ассортимента.

## **Тема 7. Банкетные услуги. Технология и организация**

Организация обслуживания банкетов и приемов. Виды банкетов. Характеристика и организация проведения: банкета с полным и частичным обслуживанием, банкета фуршет, коктейль-фуршета, шведский стол, банкета-чай. Организация приемов «бокал вина», «бокал шампанского». Управление процессом банкетного обслуживания. Требования к обслуживающему персоналу. Стандарты обслуживания.

## **Тема 8. Организация обслуживания различных контингентов потребителей**

Особенности организации услуг питания проживающих в гостинице; иностранных туристов; потребителей в местах массового отдыха; пассажиров на транспорте. Показатели и методы оценки качества обслуживания потребителей. Оценка эффективности обслуживания потребителей.

## **Тема 9. Управление качеством услуг питания**

Аттестация услуг общественного питания. Общероссийский классификатор услуг населению. Качество услуги как объект управления. Характеристика услуг питания ресторанов, кафе, баров, столовых, закусочных. Контроль качества. Методы контроля. Автоматизированные системы управления контролем качества.

## **Тема 10. Маркетинг услуг питания**

Сущность маркетинга в общественном питании. Система маркетинга и управления. Стратегия и тактика маркетинга. Позиционирование услуги. Мотивация потребителей и обслуживающего персонала. Маркетинговые коммуникации. Формирование общественного мнения. Реклама и ее виды. Фирменный стиль, торговый знак. Имидж предприятия

## 2.5. Распределение объёма дисциплины по темам и видам учебной работы

Разделы и темы дисциплины	Всего	Лекции,	Семинары,
	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
Тема 1. Основы организации предпринимательской деятельности в общественном питании	6	2	2
Тема 2. Организационная структура предприятия общественного питания	6	2	2
Тема 3. Снабжение предприятий общественного питания	4	2	2
Тема 4. Вспомогательные службы предприятий питания	3	2	2
Тема 5. Производственная деятельность в общественном питании	3	2	2
Тема 6. Организация обслуживания потребителей	3	2	2
Тема 7. Банкетные услуги. Технология и организация	3	2	2
Тема 8. Организация обслуживания различных контингентов потребителей	3	2	2
Тема 9. Управление качеством услуг питания	3	1	1
Тема 10. Маркетинг услуг питания	3	1	1