

Учреждение образования  
«Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор учреждения  
образования «Белорусский  
государственный экономический  
университет»

\_\_\_\_\_ Е.Ф.Киреева

« \_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.

Регистрационный № \_\_\_\_\_/уч.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНДУСТРИИ  
ГОСТЕПРИИМСТВА**

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине  
для специальности  
1 - 25 01 13 «Экономика и управление туристской индустрией»

Учебная программа составлена на основе учебных планов учреждения высшего образования по специальности 1 - 25 01 13 «Экономика и управление туристской индустрией» специализации 1-25 01 13 02 «Экономика и управление гостиницами и ресторанами», регистрационный № 21ДГР-090 от 06.07.2021.

**СОСТАВИТЕЛИ:**

И.В. Уриш, доцент кафедры коммерческой деятельности и рынка недвижимости учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, доцент;

С.В. Стасюкевич, ассистент кафедры коммерческой деятельности и рынка недвижимости учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет».

**РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

С.О. Белова, заместитель декана факультета коммерции и туристической индустрии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, доцент;

О.В. Константинович, Заместитель Министра антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь, магистр экономики.

**РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой коммерческой деятельности и рынка недвижимости учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 6 от 10.02.2022 г.);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.\_\_\_\_. 2022 г.)

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по учебной дисциплине «Организация обслуживания в индустрии гостеприимства» составлена для студентов учреждений высшего образования, обучающихся по специальности «Экономика и управление туристской индустрией».

Цель учебной дисциплины «Организация обслуживания в индустрии гостеприимства» — формирование знаний, умений и профессиональных навыков по осуществлению торгово-технологической деятельности и организации обслуживания покупателей объектами общественного питания.

Задачами изучения учебной дисциплины являются:

- рассмотрение особенностей функционирования объектов общественного питания в индустрии гостеприимства;
- ознакомление с подходами к формированию ассортимента и оформлению меню, винной карты в объектах общественного питания индустрии гостеприимства;
- освоение процесса, видов, методов и форм обслуживания покупателей и особенностей предоставления услуг;
- формирование умений управления процессом обслуживания покупателей в объектах общественного питания индустрии гостеприимства.

Структура учебной программы и методика преподавания учебной дисциплины учитывают современные тенденции как в Республике Беларусь, так и за рубежом.

В результате изучения учебной дисциплины студенты должны

**знать:**

- состояние и основные направления развития общественного питания в индустрии гостеприимства Республики Беларусь;
- классификацию и характеристику объектов общественного питания в индустрии гостеприимства;
- виды услуг, предоставляемые объектами общественного питания в индустрии гостеприимства, общие требования к ним, порядок их предоставления;
- подходы к формированию ассортимента и особенности оформления меню и карт напитков;
- виды, методы и формы и организацию обслуживания покупателей в объектах общественного питания;
- организацию питания в гостиничных комплексах и иных средствах размещения;
- показатели оценки уровня культуры обслуживания и качества услуг общественного питания.

**уметь:**

- организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов разных категорий покупателей с применением современных технологий, форм и методов обслуживания;
- внедрять последние достижения научно-технического прогресса в практику работы объектов общественного питания.

**владеть:**

- навыками составления меню для различных категорий покупателей;
- организацией питания и обслуживания покупателей в различных типах объектов общественного питания индустрии гостеприимства;
- умением оценки культуры обслуживания покупателей в объектах общественного питания индустрии гостеприимства;
- способностью принятия управленческих решений по выбору технологий обслуживания в индустрии гостеприимства.

Место учебной дисциплины в учебном процессе: учебная дисциплина «Организация обслуживания в индустрии гостеприимства» является одной из главных дисциплин, формирующих профессиональную компетентность специалистов для сферы общественного питания и базируется на современных достижениях науки, техники и технологий.

В результате изучения учебной дисциплины у студентов формируется умение организовывать обслуживание в сфере гостеприимства, в том числе с использованием современных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований потребителей, применять новые формы обслуживания.

Данная учебная дисциплина согласуется с учебными дисциплинами «Менеджмент туристической индустрии», «Организация деятельности гостиниц и ресторанов».

Аудиторная работа со студентами предполагает чтение лекций, проведение практических занятий.

В соответствии с учебным планом дневной формы получения высшего образования по специальности 1-25 01 13 «Экономика и управление туристской индустрией» учебная программа рассчитана на 102 часа, из них всего часов аудиторных – 52, в том числе 26 часов – лекции, 26 часов – практические занятия.

Форма текущей аттестации – зачет.

В соответствии с учебным планом заочной сокращенной формы получения высшего образования по специальности 1-25 01 13 «Экономика и управление туристской индустрией» учебная программа рассчитана на 102 часа, из них всего часов аудиторных – 12, в том числе 6 часов – лекции, 6 часов – практические занятия.

Форма текущей аттестации – зачет.

## **СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА**

### **Тема 1. Общественное питание в социально-потребительском комплексе**

Общественное питание как предпринимательская деятельность. Субъекты и объекты общественного питания. Задачи и функции общественного питания.

Организация государственного регулирования общественного питания в Республике Беларусь. Нормативно-правовое регулирование общественного питания в Республике Беларусь.

Классификация и характеристика объектов общественного питания в Республике Беларусь и за рубежом.

Понятие, классификация и характеристика услуг общественного питания. Услуги питания. Услуги по изготовлению кулинарной продукции, кондитерских и булочных изделий, других видов продукции. Услуги по организации потребления продукции и обслуживанию населения. Услуги по реализации кулинарной продукции и кондитерских изделий. Услуги по организации досуга. Информационно-консультационные услуги. Прочие услуги общественного питания.

Номенклатура показателей качества услуг общественного питания.

Концепция объектов общественного питания. Современные форматы объектов индустрии питания.

### **Тема 2. Меню, принципы составления и оформления в объектах общественного питания**

Назначение и принципы составления меню. Основные факторы, учитываемые при составлении меню.

Виды меню и их характеристика. Меню со свободным выбором блюд. Меню скомпонованных рационов питания. Меню дневного рациона. Банкетное меню. Специальное меню и другие виды меню.

Характеристика видов меню, используемых за рубежом.

Последовательность расположения продукции общественного питания и товаров в меню.

Винная карта (карта вин): назначение и принципы составления. Традиционная винная карта. Региональная винная карта. Сортная винная карта. Прогрессивная винная карта.

Карта коктейлей и особенности ее составления.

Кофейная карта и особенности ее составления.

Особенности составления и оформления чайной карты.

### **Тема 3. Посуда, приборы, инвентарь, мерный инструмент, используемые при обслуживании покупателей в объектах общественного питания**

Столовая посуда (фарфоровая, фаянсовая, металлическая, стеклянная, деревянная, посуда разового использования): ассортимент, емкость, назначение.

Приборы (основные и вспомогательные): виды, назначение.

Виды, назначение и характеристика инвентаря, используемого барменами при обслуживании покупателей.

#### **Тема 4. Подготовка зала объекта общественного питания к обслуживанию**

Подготовка зала к открытию. Уборка помещения. Расстановка мебели. Подготовка станции официанта (стейшена). Подготовка посуды, приборов и дополнительных принадлежностей. Подготовка скатертей и салфеток. Подготовка папок с меню и папок для счетов.

Техника сервировки стола посудой, приборами, декоративными элементами: предварительная сервировка стола в зависимости от вида и характера обслуживания (завтрак, обед, ужин, обслуживание в дневное время по меню заказных блюд, банкетный стол); дополнительная сервировка стола.

Подготовка рабочего места бармена.

Подготовка персонала к работе. Контрольный лист открытия (чек-лист) заведения (ресторана). Брифинг.

#### **Тема 5. Обслуживание покупателей в объектах и вне объектов общественного питания**

Сущность процесса обслуживания. Виды, методы и формы обслуживания покупателей.

Характеристика этапов процесса обслуживания покупателей в объектах общественного питания. Встреча, приветствие и размещение покупателей. Принятие, оформление и выполнение заказа. Правила подачи напитков. Правила и способы подачи кулинарной продукции. Обратная связь с гостем: check back (чек-бэк). Расчет с покупателем (гостем). Прощание. Обслуживание за барной стойкой и стили работы бармена. Классический стиль. Флейринг. Спидмиксинг.

Организация обслуживания банкетов, приемов и праздничных вечеров.

Организация обслуживания вне объектов общественного питания. Виды и характеристика выездного ресторанного обслуживания. Фуршет. Шведский стол. Кофе-брейк. Коктейль. Барбекю. Банкет. Организация подготовки к проведению и обслуживанию выездных банкетов (кейтеринг).

#### **Тема 6. Организация обслуживания лиц, проживающих в гостиницах и иных средствах размещения**

Организация питания в гостиницах и иных средствах размещения.

Методы и формы обслуживания лиц, проживающих в гостиницах и иных средствах размещения. Организация работы «румсервиса».

Обслуживание покупателей в номерах гостиниц и других средств размещения. Организация самообслуживания лиц, проживающих в гостиничном комплексе: оборудование мини-баров в номерах, кухни для самостоятельного приготовления пищи и организации ее потребления.

Организация рационального питания в санаториях, профилакториях, домах

отдыха.

### **Тема 7. Качество и культура обслуживания покупателей**

Понятие качества и культуры обслуживания покупателей. Отличительные особенности качества и культуры обслуживания. Показатели и методы оценки культуры обслуживания покупателей. Оценка качества обслуживания покупателей в объектах общественного питания.

## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА

**учебной дисциплины «Организация обслуживания в индустрии гостеприимства» для дневной формы получения высшего образования**

Номер раздела,	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное*	Форма контроля знаний	
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСР				
						Л	Пз			Лаб
1	Общественное питание в социально-потребительском комплексе	4	4					[1, 3, 6]	Решение практических задач	
2	Меню, принципы составления и оформления в объектах общественного питания	4	4					[1,2,5]	Индивид задание	
3	Посуда, приборы, инвентарь, мерный инструмент, используемые при обслуживании покупателей в объектах общественного питания	4	4					[1,6]	Индивид задание <b>Контрольная работа №1 по темам 1-3</b>	
4	Подготовка зала объекта общественного питания к обслуживанию	4	2					[1,6]	Решение задач и хоз. ситуаций	
5	Обслуживание покупателей в объектах и вне объектов общественного питания	6	6					[1]	Индивид задание <b>Контрольная работа №2 по темам 4-5</b>	
6	Организация обслуживания лиц, проживающих в гостиницах и иных средствах размещения	2	2					[1, 6]	Индивид задание	
7	Качество и культура обслуживания покупателей	2	4					[1, 4, 5, 6]	Решение практических задач <b>Контрольная работа №3 по темам 6-7</b>	
	<b>ИТОГО:</b>	<b>26</b>	<b>26</b>						<b>Зачет</b>	



## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА

**учебной дисциплины «Организация обслуживания в индустрии гостеприимства» для заочной сокращенной формы получения высшего образования**

Номер раздела,	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное*	Форма контроля знаний	
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСР				
						Л	Пз			Лаб
1	Общественное питание в социально-потребительском комплексе	2						[1, 3, 6]		
2	Меню, принципы составления и оформления в объектах общественного питания		2					[1,2,5]		
3	Посуда, приборы, инвентарь, мерный инструмент, используемые при обслуживании покупателей в объектах общественного питания	2						[1,6]		
4	Подготовка зала объекта общественного питания к обслуживанию							[1,6]		
5	Обслуживание покупателей в объектах и вне объектов общественного питания		2					[1]		
6	Организация обслуживания лиц, проживающих в гостиницах и иных средствах размещения	2						[1, 6]		
7	Качество и культура обслуживания покупателей		2					[1, 4, 5, 6]		
	<b>Итого:</b>	<b>6</b>	<b>6</b>						<b>Зачет</b>	

## **ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

### **Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Организация обслуживания в индустрии гостеприимства»**

В овладении знаниями учебной дисциплины важным этапом является самостоятельная работа. Рекомендуется бюджет времени для самостоятельной работы в среднем 2-2,5 часа на 2-х часовое аудиторное занятие.

Основными направлениями самостоятельной работы являются:

- первоначально подробное ознакомление с программой учебной дисциплины;
- ознакомление со списком рекомендуемой литературы по дисциплине в целом и ее разделам, наличие ее в библиотеке и других доступных источниках, изучение необходимой литературы по теме, подбор дополнительной литературы;
- изучение и расширение лекционного материала преподавателя за счет специальной литературы, консультаций;
- подготовка к семинарским занятиям и практическим занятиям по специально разработанным планам с изучением основной и дополнительной литературы;
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (решение задач и ситуаций, индивидуальные задания и т.п.);
- подготовка к зачету.

### **Нормативные и законодательные акты**

1 О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь: Закон Респ. Беларусь, 08 янв. 2014 г., № 128-З; с изм. и доп.; в ред. Закона Респ. Беларусь от 4 янв. 2021 г. № 81-З // Нац. правовой Интернет-портал Респ. Беларусь. — 2021. — 2/2801.

2 О классификации объектов общественного питания по типам: постановление Министерства антимонопольного регулирования и торговли Респ. Беларусь, 12 апр. 2021 г., № 26 // Нац. правовой Интернет-портал Респ. Беларусь. — 2021. — 8/36606.

3 О развитии предпринимательства: Декрет Президента Респ. Беларусь, 23 нояб. 2017 г., № 7 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. — 2017. — № 1/17364.

4 Санитарные нормы и правила «Санитарно-эпидемиологические требования для объектов общественного питания» постановление Министерства здравоохранения Респ. Беларусь, 10 фев. 2017 г., № 12; в ред. постановления Министерства здравоохранения Респ. Беларусь от 03.03.2017 г., № 20 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2017.

## ЛИТЕРАТУРА

### Основная:

1. Стасюкевич, С. В. Технология организации общественного питания: учебное пособие для учащихся учреждений образования, реализующих образовательные программы профессионально-технического образования по специальности "Общественное питание" (квалификации "Бармен", "Официант") / С. В. Стасюкевич, И. В. Уриш. - Минск: РИПО, 2019. –371 с.
2. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 "Гостиничное дело" / Н. И. Малых, Н. Г. Можяева. – Москва: Форум, 2021. – 319 с.
3. Гостиничный менеджмент: учебное пособие для обучения студентов вузов по направлению подготовки "Гостиничное дело" / [Н. А. Платонова и др.] ; под ред. А. А. Федулина ; ФГБОУВО Российский гос. ун-т туризма и сервиса. - 3-е изд., перераб. - Москва: КНОРУС, 2021. – 426 с.
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие к использованию в образовательных учреждениях, реализующих образовательные программы высшего образования по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва: КНОРУС, 2021. – 164 с.
5. Акимова, Н. А. Управление качеством и контроль ресторанной продукции: учебник для направлений бакалавриата "Технология продукции и организация общественного питания", "Менеджмент" / Н. А. Акимова, А. Ю. Соколов ; Российский экон. ун-т им. Г.В. Плеханова. - Москва : Кнорус, 2020. – 201 с.
6. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Москва : Магистр: ИНФРА-М, 2018. – 317, [1] с.

### Дополнительная:

1. Уриш, И.В. Организация и технология общественного питания: учеб. пособие/ И.В. Уриш, С.В. Стасюкевич. – Минск: БГЭУ, 2016. – 410 с.
2. Сборник технологических карт на кулинарную продукцию общественного питания / [сост.: Г.И. Василега, Н.В. Василькова, И.А. Савкина]. – Минск: НИЦ-БАК, 2019. – 660 с.
3. Справочник работника общественного питания / авт. – сост.: Г.И. Василега, В. Н. Радевич [и др.]; ООО «Научно-информационный центр-БАК». – Минск: НИЦ-БАК, 2018. – 405 с.
4. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В.Г. Федцов . – 7-е изд., стер. – М.: ИТК "Дашков и К", 2019. – 248 с.
5. Любецкая, Т.Р. Барное дело [Электронный ресурс]: учебник / Т.Р. Любецкая . – 2-е изд. – М.: ИТК «Дашков и К», 2019. – 180 с.

6. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.03 "Гостиничное дело", 43.03.01 "Сервис", 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. Г. Можаяева, М. В. Камшечко. - Москва : ИНФРА-М, 2017. – 118 с.

7. Гвоздовская, В. А. Управление рестораном, который любит прибыль / В. А. Гвоздовская. - Москва: Ресторанные ведомости, 2015. – 253 с.

8. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе: учебное пособие / И. В. Мишурова, Е. Н. Бандурина, О. В. Гудикова [и др.]; под ред. И. В. Мишуровой; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с.

9. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания: учебное пособие / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е. Чередниченко; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.

10. Тультаев, Т. А. Маркетинг услуг: учебник / Т.А. Тультаев. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 208 с.

11. Сафронова, Т.Н. Инновации в гостиничной деятельности: учеб. пособие / Т.Н. Сафронова. – Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2018. – 156 с.

## ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Организация деятельности гостиниц и ресторанов	Экономики и управления туристической индустрией	Нет	Протокол заседания кафедры Экономики и управления туристической индустрией № ____ от ____ . ____ 2022г.

## ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО

на \_\_\_\_/\_\_\_\_ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

\_\_\_\_\_ (протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.)

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета

\_\_\_\_\_