

Приложение 1 к РПД
Основы ресторанного бизнеса
Направление 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и
общественного питания
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина (модуль)	Основы ресторанного бизнеса
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

1. Методические рекомендации

1.1 Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных занятий

В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание изучаемой дисциплины, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки, подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуются активно задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

1.2 Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

В ходе подготовки к семинарским (практическим) занятиям следует изучить основную и дополнительную литературу, учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы.

Можно подготовить свой конспект ответов по рассматриваемой тематике, подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на занятие. Следует продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной практикой. Можно дополнить список рекомендованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с

рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам практического занятия, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практического занятия может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию обучающиеся имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем обучающиеся вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

1.3 Методические рекомендации по подготовке презентаций

Подготовку презентационного материала следует начинать с изучения нормативной и специальной литературы, статистических данных, систематизации собранного материала. Презентационный материал должен быть достаточным для раскрытия выбранной темы.

Подготовка презентационного материала включает в себя не только подготовку слайдов, но и отработку навыков ораторства и умения организовать и проводить диспут.

Создание презентационного материала дает возможность получить навыки и умения самостоятельного обобщения материала, выделения главного.

При подготовке мультимедийного презентационного материала важно строго соблюдать заданный регламент времени.

Необходимо помнить, что выступление состоит из трех частей: вступления, основной части и заключения. Прежде всего, следует назвать тему своей презентации, кратко перечислить рассматриваемые вопросы, избрав для этого живую интересную форму изложения.

Большая часть слайдов должна быть посвящена раскрытию темы. Задача выступающего состоит не только в том, что продемонстрировать собственные знания, навыки и умения по рассматриваемой проблематике, но и заинтересовать слушателей, способствовать формированию у других студентов стремления познакомиться с нормативными и специальными источниками по рассматриваемой проблематике.

Алгоритм создания презентации

- 1 этап – определение цели презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап - основные тезисы, выводы.

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;

- на втором слайде необходимо разместить содержание презентации, а также краткое описание основных вопросов;

- все оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Рекомендации по созданию презентации:

1. Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.

2. Тщательно структурированная информация.

3. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
4. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
5. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
6. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
7. Графика должна органично дополнять текст.
8. Выступление с презентацией длится не более 10 минут.

1.4. Методические рекомендации по подготовке к тесту

При подготовке к тесту необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц и схем.

При решении теста необходимо:

- внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся;
- начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать затруднения;
- внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях;
- если Вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться;
- рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время **на проверку и доработку**.

1.5. Методические рекомендации по составлению глоссария

1. Внимательно прочитайте и ознакомьтесь с текстом. Вы встретите в нем много различных терминов, которые имеются по данной теме.

2. После того, как вы определили наиболее часто встречающиеся термины, вы должны составить из них список. Слова в этом списке должны быть расположены в строго алфавитном порядке, так как глоссарий представляет собой не что иное, как словарь специализированных терминов.

3. После этого начинается работа по составлению статей глоссария. Статья глоссария - это определение термина. Она состоит из двух частей: 1. точная формулировка термина в именительном падеже; 2. содержательная часть, объемно раскрывающая смысл данного термина.

При составлении глоссария важно придерживаться следующих правил:

- стремитесь к максимальной точности и достоверности информации;
- старайтесь указывать корректные научные термины и избегать всякого рода жаргонизмов. В случае употребления такового, давайте ему краткое и понятное пояснение;
- излагая несколько точек зрения в статье по поводу спорного вопроса, не принимайте ни одну из указанных позиций. Глоссарий - это всего лишь констатация имеющихся фактов;
- также не забывайте приводить в пример контекст, в котором может употребляться данный термин;
- при желании в глоссарий можно включить не только отдельные слова и термины, но и целые фразы.

1.6. Проведение занятий в интерактивной форме

Интерактивное обучение представляет собой способ познания, осуществляемый в формах совместной деятельности обучающихся, т.е. все участники образовательного процесса взаимодействуют друг с другом, совместно решают поставленные проблемы, моделируют ситуации, обмениваются информацией, оценивают действие коллег и свое собственное поведение, погружаются в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем. По дисциплине предусмотрены в качестве интерактивной формы обучения – проведение дискуссий. Дискуссия — это метод, обеспечивающий активное вовлечение обучающихся в обмен информацией, мнениями, идеями и соображениями о способах разрешения какой-либо проблемы или по какому-либо вопросу.

1.7. Методические рекомендации по подготовке доклада

Алгоритм создания доклада:

- 1 этап – определение темы доклада
- 2 этап – определение цели доклада
- 3 этап – подробное раскрытие информации
- 4 этап – формулирование основных тезисов и выводов.

1.8. Методические рекомендации по подготовке к сдаче зачета

Основным источником подготовки к зачету является рекомендуемая литература и конспекты лекций. Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других.

По окончании ответа преподаватель, принимающий зачет, может задать обучающемуся дополнительные и уточняющие вопросы.

При подготовке к ответу обучающемуся рекомендуется составить план ответа на каждый вопрос. Положительным также будет стремление студента изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней.

2. Планы практических занятий

Практические занятия 1-3.

Тема 1. Основы ресторанного сервиса

План

1. Основные понятия: услуга, процесс обслуживания, качество услуги, метод и форма обслуживания, обслуживающий персонал.
2. Цели и задачи обслуживания.
3. Основные правила и нормы.
4. Услуги предприятий общественного питания: классификация, виды, характеристика.
5. Обязательные требования: безопасности, экологичности, совместимости и взаимозаменяемости услуг.
6. Методы и формы обслуживания, их классификация.
7. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций.
8. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему.
9. Новые профессии обслуживающего персонала.
10. Тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания.
11. Культура обслуживания: понятие, факторы, влияющие на уровень культуры обслуживания.
12. Дискуссия «Развитие ресторанного бизнеса в современной России»

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое услуга? Опишите ее особенности
2. Какие методы и формы обслуживания, их классификация Вы знаете?

Литература: [1, с.5-24], [2, с.97-111]

Задание для самостоятельной работы:

1. Составьте глоссарий.
2. Подготовить доклад
3. Подготовить презентацию.

Практические занятия 4-8**Тема 2. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса****План**

1. Этапы организации обслуживания: подготовительный, основной, завершающий.
2. Подготовительный этап.
3. Подготовка торговых помещений к обслуживанию.
4. Уборка помещений: виды, назначение.
5. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки.
6. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья, специй для сервировки столов.
7. Накрытие столов скатертями и их замена.
8. Сервировка и оформление столов композициями из цветов, аксессуарами. Основные виды и формы складывания салфеток.
9. Предварительная сервировка столов.
10. Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания.
11. Сервировка стола для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда, обеда по меню заказных (порционных) блюд, ужина.
12. Досервировка стола в соответствии с полученным заказом.
13. Подготовка персонала к обслуживанию.
14. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала.
15. Инструктаж по порядку и правилам обслуживания.
16. Контроль степени готовности.
17. Предоставление услуг по организации досуга: музыкальное обслуживание, проведение концертов, организация шоу-программ и др
18. Дискуссия «Особенности функционирования специализированных предприятий ресторанного бизнеса».
19. Дискуссия «Роль и место ресторанного бизнеса в современном рекреационном комплексе»

Вопросы для самоконтроля:

1. Назовите и охарактеризуйте основные этапы обслуживания.
2. Опишите процесс сервировки.
3. Определите требования к персоналу ресторана.

Литература: [3, с.104-155].

Задание для самостоятельной работы:

1. Составьте глоссарий.
2. Подготовить доклад
3. Подготовить презентацию.

Практические занятия 9-12**Управление качеством в заведениях сферы ресторанного бизнеса**

План

1. Понятие, значение и общие проблемы качества обслуживания.
2. Стандарты обслуживания.
3. Качество обслуживания и доходы на вложенный капитал.
4. Формирование объективного уровня качества ресторанного продукта.
5. Концептуальная модель качества обслуживания для заведений сферы ресторанного бизнеса.
6. Корпоративная культура и её характеристика.
7. Определение и разработка стратегии обслуживания.
8. Эффективность элементов обслуживания: критические, нейтральные, элементы, приносящие удовлетворение, элементы обслуживания, приносящие разочарование.
9. тапы деятельности по повышению качества для ресторана.
10. Документация предприятия при внедрении менеджмента качества.
11. Принципы стандартов ISO9000. Обслуживающий персонал: определение.
12. Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала в соответствии с ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания».
13. Требования к персоналу».
14. Требования к менеджеру зала.
15. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала.
16. Организация труда обслуживающего персонала.
17. Роль менеджера зала в организации труда обслуживающего персонала, координации и взаимодействии работы производства, зала и вспомогательных служб
18. Дискуссия «Специфика обслуживания групп и индивидуалов иностранных туристов, с учетом особенностей питания в зависимости от страны прибытия»
19. Дискуссия «Специальные формы обслуживания в ресторанной практике»

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое качество обслуживания?
2. Как оценивается качество обслуживания?

Литература: [4, с. 61-123].

Задание для самостоятельной работы:

1. Составьте глоссарий.
2. Подготовить доклад
4. Подготовить презентацию.
5. Тест