

**Приложение 1 к РПД
Технологии обслуживания
предприятий общественного питания
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)	Технологии обслуживания предприятий общественного питания
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

I. Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных и практических занятий

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

В ходе лекционных занятий 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. Рекомендуется 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 студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты 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 выполнению эссе

Эссе - это сочинение - рассуждение небольшого объема со свободной композицией, свободная трактовка какой-либо проблемы. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем - либо и может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный, беллетристический характер.

Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

1.4. Методические рекомендации по выполнению реферата

1. Реферат выполняется в текстовом редакторе Microsoft Word, формат листа А 4.

2. Структура. Реферат должен иметь введение, основную часть (2-3), заключение и список использованных источников (книги, журналы, газеты, Интернет - публикации, электронные ресурсы и др.).

3. Страница. Нумерация выполняется со 2-ой страницы, внизу («от центра» или «справа»). Размер шрифта: основной – 14, сноски (внизу страницы в автоматическом режиме) – 12. Абзац (красная строка) – отступ – 1, 25 см. Межстрочный интервал – полуторный.

4. Объем реферата – 1 печатный лист (40 тыс. знаков с пробелами).

«Реферат» (от лат. «refere» — докладывать, сообщать) – краткое изложение в письменной форме определенного научного материала: содержания книги, научной теории, научной проблемы и т.д.

Реферат представляет собой итог самостоятельного изучения студентом одной (монографический реферат) или нескольких (обзорный реферат) научных работ и должен отражать их основное содержание.

Таким образом, в традиционном “латинском” смысле реферат — это творческий доклад или изложение содержания научной работы. Именно в этом смысле реферат как творческая форма индивидуальной работы студента широко используется во всех гуманитарных науках.

Можно выделить следующие типы рефератов.

1). «Реферат — научное исследование» (РНИ)

«Реферат — научное исследование» — наиболее распространенный тип студенческой реферативной работы. Форма и содержание данного типа реферата творчески излагают содержание той или иной темы научного культурологического исследования. Темы предлагаются программой курса и творчески модифицируются в совместной работе преподавателя и студента в зависимости от знаний, интересов, способностей и возможностей студента, его склонности к научному поиску.

Определив тему реферата, автор исследования должен ограничить его предмет. Творчески работающий студент может углубить или развить некоторые идеи разделяемой им точки зрения, существующей в науке, но может дать свою собственную оригинальную трактовку, исходя от противного, т.е. отрицая существующие позиции и предлагая свою интерпретацию проблемы.

Творческий характер подобного типа реферата не столько в самостоятельном социогуманитарном научном поиске студента (что очень трудно для первокурсника), сколько в его творческом интересе, самостоятельном выборе темы, том ракурсе изложения иногда общеизвестных положений, который может найти только самостоятельно мыслящий человек.

Выбор темы должен быть объяснен автором. Важную роль в подобном типе реферата играет обзор литературы и его указатель в конце работы. По списку литературы, её новизне и объему можно всецело судить о знаниях, интересах и эрудиции автора, его желании серьезно осмыслить тему. Обзор литературы связывает автора с событиями сегодняшнего дня и позволяет ответить на вопрос — почему исследуется данная тема, что взволновало в ней автора, как он понимает актуальные проблемы сегодняшнего дня.

В «реферате — научном исследовании» обычно распространено широкое цитирование. В этом случае автор в конце страницы дает полное указание на цитируемую литературу. Если цитирование неправильно или небрежно оформлено, реферат вызывает большие сомнения в плане серьезности работы над ним.

Особым видом РНИ является так называемый «компенсаторный реферат». Это небольшая студенческая работа — отчет по пропущенной или слабоизученной теме. В отличие от РНИ, объем которого составляет 15—20 страниц, реферат, компенсирующий незнание ранее изученного материала, может не носить творчески-поискового характера и иметь меньший объем. Оба типа реферата обычно оформляются либо в распечатанном виде, либо в электронном варианте.

2). «Реферат-дискурс» (РД)

«Реферат-дискурс» является особой формой РНИ, предполагающей все основные требования, которые предъявляются к студенческой работе и описаны выше. Особенностью (РД) — «реферата-дискурса» является форма изложения материала, представляющая собой подбор цитат различных мыслителей и ученых по данной теме. Понятие «дискурс», введенное в середине нашего века французскими структуралистами, и обозначает в самом общем виде «речь, беседу». Студент как бы беседует с великими мыслителями по данной проблеме, составляя свою хрестоматию по исследуемой проблеме. В процессе работы он знакомится с трудами ученых. Работы типа РД предполагают прочтение большого числа источников, что требует от студента хорошего знания литературы по теме исследования.

Структура реферата.

Как и всякое научное исследование, реферат должен иметь четкую структуру. В ней должны присутствовать следующие компоненты: титульный лист, оглавление,

введение, историческая и теоретическая (при необходимости и практическая) части, заключение, список использованных источников. Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, её новизна (при необходимости научная и практическая значимость), выделяется цель, ставятся задачи, объект и предмет творческого исследования (при необходимости указывается гипотеза); рассматриваются основные литературные источники. В исторической части освещается выбранная эпоха, интерпретируются основные характеристики культуры того времени, в теоретической – рассматриваются основные понятия и эволюция взглядов на данную проблему. В заключении на основании поставленной цели и экспонированных задач приводятся основные выводы, к которым в результате написания реферата пришёл студент (при наличии – гипотезы, приводится подтверждение или опровержение последней). В списке использованных источников указываются источники, с которыми работал студент при написании реферата, они могут быть как литературные, так и интерактивные (электронные). Список использованных источников оформляется в соответствии с существующими библиографическими требованиями.

1.5. Методические рекомендации по выполнению кейс-задания

Обсуждение небольших кейсов может быть включено в учебный процесс, и студенты могут знакомиться с ними непосредственно на занятиях.

Общая схема работы с кейсом на этапе анализа может быть представлена следующим образом: в первую очередь следует выявить ключевые проблемы кейса и понять, какие именно из представленных данных важны для решения; войти в ситуационный контекст кейса, определить, кто его главные действующие лица, отобрать информацию необходимую для анализа, понять, какие трудности могут возникнуть при решении задачи.

Основные шаги:

1. Выпишите ключевые идеи кейса.
2. Бегло прочтите кейс, чтобы составить о нем общее представление.
3. Внимательно прочтите вопросы к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что Вас просят сделать.
4. Вновь прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.
5. Продумайте, какие положения и концепции соотносятся с проблемами, которые Вам предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов: используйте знания, полученные в процессе лекционного курса; внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами; не смешивайте предположения с фактами

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

1.6. Методические рекомендации по выполнению терминологического задания

Терминологическое задание выполняется студентами на основе самостоятельного изучения рекомендованной литературы, с целью систематизации, закрепления и расширения теоретических знаний, овладения навыками самостоятельной работы с научной литературой, формирования практических умений.

1.7. Методические рекомендации по подготовке к групповой дискуссии

Групповая дискуссия – это совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса, позволяющее прояснить мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения.

В ходе дискуссии происходит коллективное сопоставление мнений, оценок, информации по обсуждаемой проблеме. Психологическая ценность дискуссии состоит в том, что благодаря принципу обратной связи и мастерству руководителя каждый участник получает возможность увидеть, как по-разному можно подойти к решению одной и той же проблемы, как велики индивидуальные различия людей в восприятии и интерпретации одних и тех же ситуаций.

При подготовке к дискуссии следует проанализировать информацию и выработать собственную точку зрения на конкретную проблему. Нужно продумать факты для аргументации своей точки зрения.

1.8. Методические рекомендации по подготовке к сдаче экзамена

Основным источником подготовки к экзамену 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 экзамен, может задать студенту дополнительные и уточняющие вопросы.

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

1.9. Методические рекомендации для деловой игры

Деловая игра — метод имитации принятия решений руководящих работников или специалистов в различных производственных ситуациях, осуществляемый по заданным правилам группой людей или человеком с ПК в диалоговом режиме, при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределённости. Необходимо проанализировать параметры игры, определить ключевые факторы.

1.10 Методические рекомендации по подготовке презентации

Алгоритм создания презентации:

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

Следует использовать 7-12 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
- на втором слайде необходимо разместить ключевые вопросы, представленные в презентации
- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

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

Требования к оформлению и представлению презентации:

1. Тщательно структурированная информация.
2. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
3. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
4. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.

5. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.

6. Графика должна органично дополнять текст.

7. Выступление с презентацией длится не более 10 минут;

1.11. Инструкция 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.

2. Планы практических занятий

Практическое занятие 1.

Классификация предприятий общественного питания

План

1. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий общественного питания.
2. Классификация предприятий общественного питания.
3. Ресторан.
4. Кафе.
5. Бар

Литература: 1, 2, 3.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Перечислите основные функции предприятий общественного питания.
2. Что подразумевается под термином «организация обслуживания»?
3. По каким критериям производится классификация предприятий общественного питания?
4. Назовите основные факторы, которые лежат в основе определения типа предприятия общественного питания (подготовьтесь к групповой дискуссии).

5. Как рестораны классифицируются по различным признакам?
6. В зависимости от каких признаков и видов оказываемых услуг подразделяются бары?
7. Что означает понятие «класс предприятия общественного питания».

Задания для самостоятельной работы

1. Составить таблицу «Классификация предприятий общественного питания».
2. Выполнить эссе на тему «Значение предприятий общественного питания в современной жизни».
3. Составить глоссарий
4. Подготовить презентацию

Практические занятия 2-3.

Классификация услуг общественного питания.

Требования к услугам общественного питания.

План

1. Услуги питания.
2. Услуги по изготовлению продукции общественного питания.
3. Услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию.
4. Услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров.
5. Услуги по организации досуга, в том числе развлекательные.
6. Информационно-консультационные (консалтинговые) услуги.
7. Прочие услуги общественного питания.

Литература: 1, 2, 3.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Перечислите требования к услугам общественного питания.
2. Назовите методы обслуживания на предприятиях общественного питания.
3. Перечислите формы обслуживания на предприятиях общественного питания.
4. Назовите виды обслуживания на предприятиях общественного питания.

Задания для самостоятельной работы

1. Выполнить реферат на одну из тем:
 - Методы обслуживания на предприятиях общественного питания.
 - Формы обслуживания на предприятиях общественного питания.
 - Виды обслуживания на предприятиях общественного питания.
 - Классификации услуг общественного питания.
2. Подготовиться к групповой дискуссии «Разнообразные классификации клиентов: преимущества и недостатки»
3. Составить глоссарий
4. Подготовить презентацию

Практические занятия 4-5.

Организация снабжения предприятий общественного питания

План

1. Источники снабжения и поставщики продуктов.
2. Организация договорных отношений с поставщиками.
3. Организация снабжения.
4. Выбор поставщика.
5. Транспорт в товародвижении, требования к нему.

6. Организация приемки продовольственных товаров на предприятиях общественного питания.

Литература: 1, 2, 3.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Перечислите основные факторы, влияющие на выбор поставщика мебели для ресторана.
2. Перечислите основные факторы, влияющие на выбор поставщика продуктов для кондитерской?
3. Перечислите основные факторы, влияющие на выбор поставщика посуды для детского кафе (подготовьтесь к групповой дискуссии).

Задания для самостоятельной работы

1. Кейс-задание «Принципы эффективного выбора поставщика продуктов для элитного ресторана».
2. Составить глоссарий
3. Подготовить презентацию

Практические занятия 6-7.

Организация работы складских помещений на предприятиях общественного питания

План

1. Назначение и компоновка складских помещений.
2. Состав складских помещений в зависимости от мощности предприятия.
3. Объемно-планировочные и санитарно-гигиенические требования к складским помещениям.
4. Организация хранения пищевых продуктов.
5. Режим и способы хранения.
6. Порядок отпуска продуктов на производство.
7. Мероприятия по сокращению расходов по таре.

Литература: 1, 2, 3.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Какие складские помещения входят в состав блока, называемого охлаждаемые камеры?
2. В чем заключаются функции кладовых для хранения разнообразных видов продуктов, изделий, тары, инвентаря?
3. Какое оборудование имеет сервизная?
4. Кто отвечает за бой, лом и утрату столовой посуды и приборов?

Задания для самостоятельной работы

4. Кейс-задание «Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций в складском хозяйстве».
5. Терминологический диктант

Практические занятия 8-9.

Оперативное планирование производства. Технологическая документация

План

1. Оперативное планирование работы производства заготовочных предприятий.
2. Оперативное планирование на предприятиях с полным циклом производства.
3. Технологические особенности процесса производства и ассортимент продукции общественного питания.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Перечислите основные технологические процессы, связанные с приготовлением блюд в горячем цехе, а также приемы тепловой обработки сырья.
2. Перечислите оптимальный набор оборудования для горячего цеха (подготовьтесь к групповой дискуссии).
3. Дайте характеристику рабочего места повара в соусном отделении.
4. Что означает понятие «бракераж готовой продукции»?
5. По каким органолептическим показателям оценивается качество кулинарной продукции?

Задания для самостоятельной работы

1. Составить глоссарий
2. Подготовить презентацию

Практические занятия 10-11. Санитарные правила производства и реализация продукции общественного питания

План

1. Сырье, полуфабрикаты и готовая продукция.
2. Характеристика структуры производства.
3. Основные требования к созданию оптимальных условий труда.
4. Организация рабочих мест.
5. Производственные цехи (заготовочные цехи, доготовочные цехи, специализированные цехи).
6. Естественное освещение.
7. Отопление.
8. Вентиляция.
9. Водоснабжение предприятий общественного питания.
10. Санитарные требования к очистке предприятий.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Какие виды производственных цехов характерны для предприятий общественного питания?
2. Дайте определение понятиям «технологическая линия» и «рабочее место повара».
3. По какому принципу осуществляется подбор оборудования для производственных цехов?
4. Какое оборудование относится к малогабаритному модульному?
5. В чем заключается принцип линейного размещения оборудования?
6. Какие санитарные требования предъявляются к поддержанию температурного режима в производственных помещениях?

Задания для самостоятельной работы

1. Кейс-задание: составьте схему «Организация рабочих мест в ресторане».

Практические занятия 12-13.
Организация обслуживания на предприятиях общественного питания
План

1. Характеристика методов и форм обслуживания.
2. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.
3. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.
4. Банкет-фуршет.
5. Банкет-коктейль.
6. Банкет коктейль-фуршет.
7. Банкет-чай.
8. Дипломатический прием.
9. Комбинированные банкеты и приемы.
10. Кейтеринг – как дополнительный бизнес ресторанов.

Литература: 1, 2, 3.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Назовите три функциональные зоны в помещениях, предназначенных для обслуживания посетителей.
2. Охарактеризуйте функции банкетных и фуршетных залов.
3. Что такое аванзал и для чего он нужен?
4. В чем суть профессии бариста, и как он выполняет свои обязанности по обслуживанию потребителей?
5. Как составляется план проведения банкета и какие мероприятия он включает?
6. Что такое кувертные карточки и для чего они служат?
7. Каковы порядки размещения гостей за банкетным столом и очередность их обслуживания?

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовьтесь к деловой игре «Обслуживание капризного клиента на банкете».

Практические занятия 14-15.
Специальные формы услуг
План

1. Обслуживание по типу «шведский стол».
2. Услуги по организации питания участников съездов, конференций, фестивалей, форумов, совещаний.
3. Услуги по организации питания в гостиницах.
4. Услуги по организации питания пассажиров железнодорожного транспорта.
5. Услуги по организации питания в аэропорту и на борту самолета.
6. Услуги по организации питания авто пассажиров.
7. Услуги по организации питания на водном транспорте.

Литература: 1, 2, 3.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Что означает слово «меню»?
2. В каком порядке располагаются блюда в меню?
3. Перечислите меню для специальных видов обслуживания.
4. Что включают в себя понятия «винная карта», «коктейльная карта»?
5. Что входит в обязанности сомелье?

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовьтесь к деловой игре «Бортпроводник самолета: организация питания на борту».
2. Задание на понимание терминов.