

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Саратовской области «Марковский политехнический колледж»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

ОП.04 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

для студентов заочного отделения
по специальности

43.02.15 Поварское и кондитерское дело
на базе среднего общего образования

г. Маркс,
2018 г.

Содержание

1. Пояснительная записка
 2. Тематический план для заочной формы обучения
 3. Методические указания по темам и вопросы для самоконтроля
 4. Методические указания по выполнению контрольной работы
 - 4.1. Основные требования к содержанию и оформлению контрольной работы
 - 4.2. Порядок представления контрольной работы в образовательное учреждение, ее проверки, рецензирования и переработки
 - 4.3. Варианты заданий контрольной работы и рекомендации по их выполнению
- Приложение 1
Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов,
дополнительной литературы

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящие методические рекомендации предназначены для студентов 1 курса заочного отделения для специальности: 43.02.15 Поварское и кондитерское дело на базе среднего общего образования

Письменная (домашняя) контрольная работа является обязательной формой межсессионного контроля самостоятельной работы студента и отражает степень освоения студентом материала.

Целью методических рекомендаций по выполнению контрольных работ является оказание методической помощи студентам при выполнении контрольной работы по учебной дисциплине: **Организация обслуживания**. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ содержат необходимые сведения по содержанию и оформлению работы.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию;
- встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню;
- приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания;
- рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа;
- подачи блюд и напитков разными способами;
- расчета с потребителями;
- обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания;
- выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания
- подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях;
- складывать салфетки разными способами;
- соблюдать личную гигиену
- подготавливать посуду, приборы, стекло
- осуществлять прием заказа на блюда и напитки
- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания;
- оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет;
- подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами;
- соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков;
- соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;
- разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения;
- заменять использованную посуду и приборы;

- составлять и оформлять меню,
- обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы
- обслуживать иностранных туристов
- эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания
- осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами;
- предоставлять счет и производить расчет с потребителями;
- соблюдать правила ресторанного этикета;
- производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета;
- изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- виды, типы и классы организаций общественного питания;
- рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг;
- подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания;
- правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов;
- приемы складывания салфеток
- правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию
- ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла
- сервировку столов, современные направления сервировки
- обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов;
- использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования;
- приветствие и размещение гостей за столом;
- правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет;
- правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков;
- способы подачи блюд;
- очередность и технику подачи блюд и напитков;
- кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли
- правила сочетаемости напитков и блюд;
- требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;
- способы замены использованной посуды и приборов;
- правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями;
- информационное обеспечение услуг общественного питания;
- правила составления и оформления меню,
- обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

ОК.1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК.2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК.4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК.5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК.7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК.9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК.10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК.11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

ПК 6.1 Осуществлять разработку ассортимента кулинарной и кондитерской продукции, различных видов меню с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 6.2. Осуществлять текущее планирование, координацию деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями.

ПК 6.3. Организовывать ресурсное обеспечение деятельности подчиненного персонала.

ПК 6.4. Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала.

2.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

2.1. Основные требования к содержанию и оформлению контрольной работы

Контрольная работа по дисциплине ОП.04 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ выполняется на 2 курсе обучения, которая включает в себя выполнение заданий по вариантам.

Вариант задания определяется преподавателем самостоятельно по буквам алфавита фамилии студентов в соответствии с таблицей:

| Буква фамилии студента | Номер варианта |
|-------------------------------|-----------------------|
| А-Е | Вариант 1 |
| Ж-М | Вариант 2 |
| Н-Р | Вариант 3 |
| С-Ф | Вариант 4 |
| Х-Я | Вариант 5 |

Работа оформляется на одной стороне стандартного листа формата А4 (210x297 мм) белой односторонней бумаги одним из двух способов: компьютерным, или рукописным.

При оформлении работ компьютерным способом – текст оформляется шрифтом TimesNewRoman, кегль шрифта 12-14 пунктов, межстрочный интервал – полуторный. При оформлении рукописным способом работа пишется разборчивым почерком. Высота букв и цифр должна быть не менее 2,5 мм. Для пометок рецензента должны быть оставлены поля шириной 3-4 см.

На обложке тетради указывается наименование учебного заведения; наименование дисциплины, темы по которой написана контрольная работа; курс, группа; фамилия, имя и отчество студента, домашний адрес и телефон. Титульный лист контрольной работы, выполненной компьютерным способом, оформляется в соответствии с **Приложением 1**.

Работа должна содержать обобщения и выводы, сделанные на основе изучения литературы в целом.

Контрольная работа должна содержать список литературы, которую студент изучил и использовал при написании работы. Список должен быть правильно оформлен (с точными библиографическими данными) в алфавитном порядке.

Объем контрольной работы должен составлять не менее 10-15 печатных листов, Допускается увеличение объема работы на 20-30 %.

Работа должна иметь общую нумерацию страниц. На титульном листе номер страницы не ставится.

2.2 Порядок представления контрольной работы, ее проверки, рецензирования и переработки

В установленные учебным графиком сроки, студент направляет выполненную работу для проверки в учебное заведение. Дата получения работы отмечается зав. отделения в журнале регистрации контрольных работ. После регистрации зав. отделением передает контрольную работу для проверки и рецензирования преподавателю, ведущему учебную дисциплину.

Контрольная работа, признанная рецензентом удовлетворительной, оценивается словом «зачтено». Удовлетворительной считается работа, выполненная не менее чем на 70%.

В случае если контрольная работа «зачтена условно», преподаватель дает указания по устранению недостатков, рекомендует раздел или тему учебников, которые должен изучить студент.

Контрольная работа, в которой не раскрыто основное содержание вопросов задания или в которой имеются грубые ошибки в освещении вопроса, а также выполненная не по варианту задания не зачитывается и возвращается студенту с подробной рецензией для дальнейшей работы над заданием. Студент обязан устранить недостатки контрольной работы, после чего контрольная работа должна быть возвращена в учебную часть вместе с ранее выполненной. Повторно выполненная контрольная работа должна направляться на рецензирование тому преподавателю, который проверял работу в первый раз.

Оценка за контрольную работу имеет свое отражение в журнале.

2.3. Варианты заданий контрольной работы

1 вариант

1. Характеристика типов ПОП. Виды и характеристика баров. Значение и тенденции развития ресторанного бизнеса.
2. Состав помещений ПОП. Столовое белье, используемое на ПОП: виды, размеры, назначение и характеристика.
3. Способы накрытия столов скатертями. Техника замены скатерти.

2 вариант

1. Требования к оформлению торговых залов ПОП. Экстерьер и интерьер ПОП.
2. Виды столовых приборов, используемых на ПОП: виды, назначение и характеристика. Основные столовые приборы: назначение и характеристика. Вспомогательные приборы: назначение и характеристика. Виды столовой посуды используемой на ПОП, соответствие классу и типу предприятия.
3. Прогрессивные виды оборудования на ПОП. Оборудование и инвентарь баров.

3 Вариант

1. Мебель торговых залов: виды и требования к мебели. Нормы оснащения ПОП мебелью. Правила и особенности расстановки мебели и оборудования в торговых залах.
2. Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Требования к уборке помещений. Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к персоналу по должностям: менеджер зала, официант, бармен, кассир, сомелье, метрдотель. Встреча и размещение гостей, порядок предложения меню, приема и оформления заказа.
3. Сервировка столов в ресторанах: виды, правила, последовательность.

4 вариант

1. Меню ПОП: порядок расположения блюд. Оформление меню. Основные принципы составления меню. Виды меню: характеристика и назначение. Карта вин: назначение, правила оформления, соответствие классу.
2. Обслуживание потребителей при гостиницах. Room – служба. Обслуживание потребителей во время конференций, съездов и совещаний. Обслуживание пассажиров автомобильного воздушного и водного транспорта. Обслуживание в местах массового отдыха. Ускоренные формы

обслуживания. Обслуживание тематических мероприятий на ПОП.

Организация питания туристов. Классы туров.

3. Общие правила подачи блюд и напитков, холодных блюд и закусок, горячих блюд и закусок, первых блюд, сладких блюд и десертов, алкогольных и безалкогольных напитков.

5 Вариант

1. Завершающий этап обслуживания и его значение. Формы расчета с потребителями.

2. Виды приемов. Особенности обслуживания официальных и неофициальных приемов. Современные формы обслуживания: экспресс-зал; воскресный бранч, кофе-брек; бизнес-ланч, шведский стол.

3. Банкет-чай: понятие, характеристики и особенности. Правила подачи блюд. Банкет с полным обслуживанием. Порядок сервировки, обслуживания, расчета. Банкет с частичным обслуживанием. Порядок сервировки, обслуживания, расчета. Смешанные формы обслуживания: джем-фуршет, джем-коктейль: барбекю и пикники, фуршет, фондю.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение Саратовской области
«Марковский политехнический колледж»

Шифр _____

Контрольная работа

Дисциплина _____

студента (студентки) заочного отделения

_____ курса _____ группы

Фамилия, Имя, Отчество (в родительном падеже)

Домашний адрес _____

Дата сдачи _____

Преподаватель _____

Ф.И.О.

Оценка: _____ / _____

(подпись)

Дата проверки _____

г. Маркс,
201__г.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники

1. Федеральный закон от 2012г. №184-ФЗ «О техническом регулировании».
2. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями)
3. Федеральный закон от 30.03.99 ФЗ-52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
4. Постановление Правительства РФ от 21.12.2010 г. №987 «О государственном надзоре и контроле в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов»
5. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Стандартинформ.
6. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.- Введ. 2015-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 8 с.
7. ГОСТ 30389 - 2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования – Введ. 2016 – 01 – 01. – М.: Стандартинформ, 2014.- III, 12 с.
8. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. - Введ. 2016-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 48 с.
9. СанПиН 2.3.2. 1324-12 Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов [Электронный ресурс]: постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 22 мая 2003 г. № 98. – Режим доступа: http://www.bpl.ru/gost/SanPiN_232_1324_03.htm.
10. СанПиН 2.3.6. 1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья
11. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров: учеб. пособие для сред. проф. образования. – 6-е изд., доп. и перераб. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 318 с. – (Среднее профессиональное образование).
12. Ботов М.И. Тепловое и механическое оборудование предприятий торговли и общественного питания: учебник для нач. проф. образования / М.И. Ботов, В.Д. Елхина, О.М. Голованов. –2-е изд., испр. – М.: Академия, 2012. – 464 с.
13. Дубцов Г.Г. Ассортимент и качество кулинарной и кондитерской продукции : учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.Г.Дубцов, М.Ю. Сиданова, Л.С. Кузнецова. — 3-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2011. — 240 с.

14. Кучер Л.С. Бармен. Базовый уровень : учебник / Л.С. Кучер, Л. М. Шкуратова. — М. : Издательский центр «Академия», 2011. — 64 с.
15. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для нач. проф. образования; учеб. пособие для сред. проф. образования. – 12-е изд., стер. – М.: Академия, 2014. – 432 с.
16. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 192 с.
17. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности. учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 192 с.

Дополнительные источники:

1. Анурова.И. Персонал а ресторане. Как создать профессиональную команду/И. Анурова - М.: ООО "Современные розничные и ресторанные технологии", 2007.
2. Ахрапоткова Н.Б. Справочник официанта, бармена : учеб. пособие для нач. проф. образования/ Н.Б. Ахрапоткова. – 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. — 272 с.
3. Волков Ю.Ф.Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов: учеб. пособие для высш. учеб. заведений. – 3+е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 350, [1] с.: ил. – (Высшее образование).
4. Дусенко С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / С. В. Дусенко. — 3-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 224 с. — (Сер. Бакалавриат).
5. Ермакова В.И. Официант, бармен.: учеб. пособие для нач. проф. образования/ В.И. Ермакова — 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 272 с (Ускоренная форма подготовки).
6. Кучер Л. С. Технология приготовления коктейлей и напитков. учеб. пособие для нач. проф. образования / Л. С. Кучер, Л. М. Шкуратова. — М. : Издательский центр «Академия», 2005. — 352 с.
7. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Ресторанный бизнес В России.- М.: Деловая литература, 2005.
8. Потапова И.И. Торговые вычисления для официантов: учеб. пособие для нач. проф. образования / И.И. Потапова. — М. : Издательский центр «Академия», 2006. — 112 с.
9. Справочник технолога общественного питания. – М.: Колос, 2000.
10. Шарухин А. П. Психология делового общения : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.П.Шарухин, А.М.Орлов. — М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 240 с. — (Сер. Бакалавриат).
11. CHEFART. Коллекция лучших рецептов / Сост. И.Ю. Федотова – М.: Ресторанные ведомости, 2011. – 320 с.: ил.
12. Бем Ю.О. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. Центрполиграф, 2007 Москва.

13. Конран Т. Первоклассный ресторан: идея, создание, развитие – М.: Деловая литература, 2008.
14. Ресторан: с чего начать, как преуспеть: Советы владельцам и управляющим. Затуливетров А.Б. Изд.: Ресторанные ведомости, 2011г.
15. Солдатенков Д.В. Современный ресторан: новые форматы. Изд.: Ресторанные ведомости, 2006.
16. Солдатенков Д.В. Ресторанный персонал: как избежать проблем. Изд.: Ресторанные ведомости, 2011г.
17. Безупречный сервис. Изд.: Ресторанные ведомости, 2011г.
18. Затуливетров А.Б. Новый ресторан. 365 дней после открытия. Практическое пособие по управлению, Изд.: «Ресторанные ведомости», 2013 г.
19. Богатова Наталья. Современный ресторан. Книга успешного управляющего, Изд.: Ресторанные ведомости, 2013 г.
20. Журналы: «Питание и общество», «Ресторанный бизнес», «Ресторан», «Ресторанные ведомости», «Ресторатор».

Интернет-источники:

1. Вестник индустрии питания //Весь общепит России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.pitportal.ru.
2. Kuking.net: кулинарный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.kuking.net.
3. Федерация рестораторов и отельеров. – Режим доступа: www.frio.ru,
4. Гастрономъ.ru: кулинарные рецепты блюд с фото [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.gastronom.ru.
5. Гастрономъ: журнал для тех, кто ест // Все журналы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.jur-jur.ru/journals/jur22/index.html.
6. Центр ресторанного партнёрства для профессионалов HoReCa [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.creative-chef.ru.
7. Консультант Плюс: информационно-правовая система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

ПЕРЕЧЕНЬ
примерных вопросов к зачету по дисциплине
ОП.04 Организация обслуживания

1. Услуги общественного питания и основные требования к ним.
2. Совершенствование обслуживания в организациях питания.
3. Состояние потребительского рынка и перспективы развития индустрии питания.
4. Общая характеристика процесса обслуживания гостей в организациях питания.
5. Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, условия обслуживания, безопасность услуги.
6. Прогрессивные технологии обслуживания
7. Торговые помещения организаций питания.
8. Торговые помещения, виды, характеристика, назначение.
9. Столовая посуда, приборы, столовое белье.
10. Виды, ассортимент, назначение, характеристика столовой посуды (фарфоровой, керамической, хрустальной, стеклянной, из дерева и пластмассы).
11. Характеристика металлической посуды.
12. Подбор столовой посуды, приборов для различных типов и классов предприятий индустрии питания, для различных форм и методов обслуживания
13. Расчет количества посуды, приборов для различных типов и классов предприятий индустрии питания.
14. Отработка приемов подготовки посуды, приборов из различных материалов к обслуживанию.
15. Этапы организации обслуживания.
16. Уборка торговых помещений, расстановка мебели в залах.
17. Уборка стола и замена использованной посуды и приборов
18. Прием и оформление заказа, передача заказа на производство
19. Правила оформления и передача заказа на производство, в бар, буфет.
20. Тренинг по подготовке торговых помещений, встрече, размещению гостей, приему заказа и передаче его на производство
21. Организация процесса обслуживания в зале
22. Общие правила сервировки стола.
23. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола.
24. Правила сервировки стола для различных форм и методов обслуживания, различных приемов пищи
25. Приемы складывания салфеток, составлению композиций из цветов в соответствии с заказом
26. Приемы сервировки стола для завтрака, бизнес – ланча, стола для ужина, по меню заказных блюд, стола для ужина, по меню заказных блюд, дополнительная сервировка
27. Обслуживание приемов и банкетов

28. Виды приемов и банкетов.
29. Дневные дипломатические приемы.
30. Вечерние дипломатические приемы
31. Прием заказа.
32. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами,
33. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.
34. Банкеты и приемы с использованием смешанной (комбинированной) формы обслуживания.
35. Приемы обслуживания на банкетах.