

**Автономная некоммерческая
профессиональная образовательная организация
«Владимирский техникум экономики и права Владкоопсоюза»**

**Методические указания
по проведению самостоятельной внеаудиторной
работы**

Дисциплина ОП. 09 Организация обслуживания

Преподаватель Мартин Мартин Анди

Специальность 19.02.10 Технология продукции общественного питания

г. Владимир

Введение

Самостоятельная работа студентов - это любая деятельность, связанная с воспитанием мышления будущего профессионала. Любой вид занятий, создающий условия для зарождения самостоятельной мысли, познавательной активности студента связан с самостоятельной работой.

Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов как в учебной аудитории, так и вне её, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов, является обучение навыкам работы с научно-теоретической литературой и практическими материалами, необходимыми для изучения дисциплины специальности: **19.02.10 Технология продукции общественного питания**, а так же развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному (без помощи преподавателя) изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов, являются:

- продолжение изучения дисциплины в домашних условиях по программе, предложенной преподавателем;
- привитие студентам интереса к профессиональной литературе в области организации обслуживания.

Данные методические указания содержат информацию по подготовке рефератов, докладов, сообщений студентов, а также общие рекомендации по организации их самостоятельной работы. Содержащиеся методические указания разработаны в соответствии с локальными нормативными актами, в частности, Положением о самостоятельной работе студентов, Положением о реферате студентов. Указания предназначены для студентов и преподавателей.

В результате освоения дисциплины ОП.09 Организация обслуживания студент специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания, должен **уметь**:

- организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей; с применением современных технологий, форм и методов обслуживания;
- проводить анализ взаимосвязи залов, производственных и вспомогательных помещений; оснащения залов;
- индентифицировать (распознавать) ассортимент столовой посуды, приборов, белья, оформлять заявки на доукомплектование предприятия питания столовой посудой, приборами;
- составлять и оформлять различные виды меню, карты вин;
- выполнять не сложные виды сервировки и оформления столов с учетом особенности интерьера и требования дизайна;
- организовывать процесс обслуживания посетителей с соблюдением последовательности всех элементов обслуживания и правил подачи блюд и напитков;
- принимать заказ на обслуживания банкетов; составлять меню, карту вин; рассчитывать количество столов, посуды, приборов, обслуживающего персонала; сервировать столы для различных видов банкетов;
- организовывать обслуживания туристов континентальными завтраками, осуществлять предварительное накрытие столов к обеду, ужину, по типу шведского стола.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания;
- виды торговых и вспомогательных помещений, их назначение, характеристику, оснащение;
- виды столовой посуды, приборов, белья, их назначение, характеристику;
- средства информации потребителей; правила составления меню, карты вин;
- этапы организации обслуживания; последовательность и порядок проведения подготовительного этапа; приемы сервировки и оформления стола;

- элементы, организацию и технологию обслуживания в предприятиях разных типов и классов; последовательность, правила подачи блюд и напитков; завершающий этап обслуживания, формы расчета с посетителями;
- виды приемов и банкетов; правила приема заказов, порядок подготовки и обслуживания банкетов; особенности комбинированных видов банкетов;
- основные понятия, цели туризма, виды предоставляемых услуг, требования к предприятиям питания для обслуживания туристов; особенности питания туристов из разных стран, формы ускоренного обслуживания.

Внеаудиторная самостоятельная работа

№ п/п	Наименование разделов, тем	Вид работы	Форма контроля
1	Тема 1. Особенности обслуживания на предприятиях общественного питания различных типов	ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию.	Индивидуальная проверка и оценка знаний
2	Тема 2. Характеристика торговых помещений.	Подбор оборудования для торгового зала кафе «Молодежное» Перечислить ассортимент посуды для бара, составить заявку на посуду.	Индивидуальная проверка и оценка знаний
3	Тема 3. Столовая посуда, приборы, белье.	Составление рефератов, фотоальбомов по теме: «История создания посуды и фарфора, фаянса (керамики, дерева, хрусталя и стекла), столовых приборов. Эволюция формы, характеристика ассортимента».	Индивидуальная проверка и оценка знаний
4	Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания.	Составление конспекта: Реклама в общественном питании, виды рекламы, размещение слоганов (рекламных). Оформление меню ресторана, кафе или бара в соответствии с тематической направленностью предприятия (по заданию преподавателя). Составление рекламы на проведение юбилея.	Индивидуальная проверка и оценка знаний
5	Тема 5. Этапы организации	Составление плана	Индивидуальная

	обслуживания. Подготовительный этап.	расстановки мебели при гостинице. Отработка приемов «Сервировка стола комплексного обеда». Отработка приемов складывания салфеток различных форм.	проверка и оценка знаний
6	Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах.	Изучить технологическое описание Должностной инструкции официанта в рамках описания компетенции в системе WSI и Российском законодательстве в сфере оказания услуг.	Индивидуальная проверка и оценка знаний
7	Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов.	Подготовка рефератов по темам: «История Русских праздников», «Обслуживание пассажиров в пути следования пассажирского транспорта». Составление меню банкета, обеда с полным обслуживанием официантами на 14 г. Определить длину столов для проведения «Банкета-фуршета» на 80 человек дать заявку на белье, посуду, стекло. Подготовка презентаций Меню и сервировка: «Банкета-чай», «Банкет-фуршет», «Банкет-коктейль»	Индивидуальная проверка и оценка знаний
8	Тема 8. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов.	Подготовка рефератов по теме: «Особенности питания и обслуживание туристов из различных стран мира». Составление меню дневного рациона для туристов из разных стран.	Индивидуальная проверка и оценка знаний
9	Тема 9. Специальные виды услуг и формы обслуживания.	Организация питания участников конференции с учетом их работы (2 дня) - составить меню дневного рациона. Организация питания	Индивидуальная проверка и оценка знаний

		<p>пассажиров железнодорожного транспорта находящихся в пути 29 часов (составить меню).</p> <p>Доклад: Кейтеринг в России.</p> <p>Проработка конспектов.</p>	
10	Тема 10. Организация обслуживания в социально - ориентированных предприятиях питания.	<p>Подготовка докладов, рефератов по теме: «Организация обслуживания потребителей по месту работы и учебы»</p>	Индивидуальная проверка и оценка знаний
11	Тема 11. Организация труда обслуживающего персонала.	<p>Составление меню, для работников сосредоточенных и рассредоточенных коллективов.</p>	Индивидуальная проверка и оценка знаний

Методические рекомендации по составлению докладов, сообщений.

Сообщения готовятся по конкретной теме урока, объём их произвольный от 2-3-х до 5-9-ти страниц.

Это может быть исторический экскурс по теме, новинки и т.п.

Сообщения или доклады должны быть:

1. Содержательными – строго по теме задания, излагаться последовательно;
2. Логически изложенными;
3. Речь должна быть чёткой, грамотной, с правильным произношением специальных терминов;
4. Технология изложения должна быть соблюдена.

Структура доклада

- Титульный лист (Приложение 1);
- Оглавление;
- Введение;
- Основная часть;
- Заключение;

- Библиография.

Каждая часть доклада начинается с новой страницы. В том числе, параграфы и главы (если они есть) основной части.

Критерии оценки:

оценка « 5 »выставляется, если соблюдены все пункты: 1,2,3,4

оценка « 4 »выставляется, если имеются недочёты в п. 1,4

оценка « 3 »выставляется, если имеются существенные недочёты в п. 1, 4.

оценка « 2 »выставляется, если не выполнены п.1 и 4

Методические рекомендации по составлению реферата.

Общие положения

Реферат это одна из форм устной итоговой аттестации. Реферат – это самостоятельная исследовательская работа, в которой автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание реферата должно быть логичным; изложение материала носит проблемно-тематический характер.

Цель.

Реферат как форма промежуточной (итоговой) аттестации стимулирует раскрытие исследовательского потенциала учащегося (выпускника), способность к творческому поиску, сотрудничеству, самораскрытию и проявлению возможностей.

Требования к реферату.

Автор реферата должен продемонстрировать достижение им уровня мировоззренческой, общекультурной компетенции, т.е. продемонстрировать знания о реальном мире, о существующих в нем связях и зависимостях, проблемах, о ведущих мировоззренческих теориях, умении проявлять оценочные знания, изучать теоретические работы, использовать различные методы исследования, применять различные приемы творческой деятельности.

1. Необходимо правильно сформулировать тему, отобрать по ней необходимый материал.
2. Использовать только тот материал, который отражает сущность темы.
3. Во введении к реферату необходимо обосновать выбор темы.
4. После цитаты необходимо делать ссылку на автора, например [№ произведения по списку, стр.].
5. Изложение должно быть последовательным. Недопустимы нечеткие формулировки, речевые и орфографические ошибки.
6. В подготовке реферата необходимо использовать материалы современных изданий не старше 5 лет.
7. Оформление реферата (в том числе титульный лист, литература) должно быть грамотным.
8. Список литературы оформляется с указанием автора, названия источника, места издания, года издания, названия издательства, использованных страниц.

Требования к оформлению реферата

Страницы текстовой части и включенные в нее иллюстрации и таблицы должны соответствовать формату А4 по ГОСТ 9327-60.

- Реферат должен быть выполнен любым печатным способом на пишущей машинке или с использованием компьютера и принтера на одной стороне бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным, высота букв, цифр и других знаков не менее 1.8 (шрифт Times New Roman, 14 пт.).

- Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: верхнее и нижнее — 20 мм, левое — 30 мм, правое — 10 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и составлять 1,25 см.

- Выравнивание текста по ширине.

- Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, применяя выделение жирным шрифтом, курсив, подчеркивание.

- Перенос слов недопустим!

- Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

- Подчеркивать заголовки не допускается.

- Расстояние между заголовками раздела, подраздела и последующим текстом так же, как и расстояние между заголовками и предыдущим текстом, должно быть равно 15мм (2 пробела).

- Название каждой главы и параграфа в тексте работы можно писать более крупным шрифтом, жирным шрифтом, чем весь остальной текст. Каждая глава начинается с новой страницы, параграфы (подразделы) располагаются друг за другом.

- В тексте реферат рекомендуется чаще применять красную строку, выделяя законченную мысль в самостоятельный абзац.

- Перечисления, встречающиеся в тексте реферата, должны быть оформлены в виде маркированного или нумерованного списка.

Пример:

Цель работы:

- 1). Научиться организовывать свою работу;
- 2). Поставить достижимые цели;
- 3). Составить реальный план;
- 4). Выполнить его и оценить его результаты

- Все страницы обязательно должны быть пронумерованы. Нумерация листов должна быть сквозной. Номер листа проставляется арабскими цифрами.

- Нумерация листов начинается с третьего листа (после содержания) и заканчивается последним. На третьем листе ставится номер «3».

- Номер страницы на титульном листе не проставляется!

- Номера страниц проставляются в правой нижней части листа без точки. Список использованной литературы и приложения включаются в общую нумерацию листов.

- Рисунки и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию листов и помещают по возможности следом за листами, на которых приведены ссылки на эти таблицы или иллюстрации. Таблицы и иллюстрации нумеруются последовательно арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать рисунки и таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы (рисунка) состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

Содержание реферата

1. Титульный лист должен содержать наименование учреждения, в котором выполнялся реферат, Ф.И.О. автора, Ф.И.О. руководителя, год написания (Приложение 2).

2. В реферате в обязательном порядке должно быть представлено:

I. Раздел

Введение (не более 2-3 стр.), где отражены:

- цели и задачи работы
- основной замысел.

II Раздел

Основная часть (15-20 стр.), обусловлена задачами исследования

III Раздел

Заключительные выводы (1,5-2 стр.)

IV Раздел

Список использованных источников

V Раздел

Приложения (таблицы, графики, схемы)

3. Разделы I, II реферата должны начинаться с формулировки задачи и заканчиваться формулировкой выводов по задаче.

4. Реферат должен быть напечатан.

Оформление использованных источников:

Каждый источник должен содержать следующие обязательные реквизиты:

- фамилия и инициалы автора;
- наименование;
- издательство;
- место издания;
- год издания.

Все источники, включенные в библиографию, должны быть последовательно пронумерованы и расположены в следующем порядке:

- законодательные акты;
- постановления Правительства;
- нормативные документы;
- статистические материалы;
- научные и литературные источники – в алфавитном порядке по первой букве фамилии автора.

В конце работы размещаются приложения. В тексте на все приложения должны быть даны ссылки. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение» и его номера. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Критерии оценки:

- Актуальность темы
- Соответствие содержания теме
- Глубина проработки материала
- Правильность и полнота использования источников
- Соответствие оформления реферата стандартом.

На «отлично»:

1. присутствие всех вышеперечисленных требований;

2. знание учащимся изложенного в реферате материала, умение грамотно и аргументировано изложить суть проблемы;

3. присутствие личной заинтересованности в раскрываемой теме, собственную точку зрения, аргументы и комментарии, выводы;

4. умение свободно беседовать по любому пункту плана, отвечать на вопросы, поставленные членами комиссии, по теме реферата;

5. умение анализировать фактический материал и статистические данные, использованные при написании реферата;

6. наличие качественно выполненного презентационного материала или (и) раздаточного, не дублирующего основной текст защитного слова, а являющегося его иллюстративным фоном.

Т.е. при защите реферата показать не только «знание - воспроизведешь», но и «знание - понимание», «знание - умение».

На «хорошо»:

1. мелкие замечания по оформлению реферата;
2. незначительные трудности по одному из перечисленных выше требований.

На «удовлетворительно»:

1. тема реферата раскрыта недостаточно полно;
2. неполный список литературы и источников;
3. затруднения в изложении, аргументировании.

На «неудовлетворительно»:

- не выполнены выше указанные требования.

Методические рекомендации по составлению компьютерной презентации.

Презентация (Приложение 3) должна содержать:

1. Первый титульный слайд: название проекта, ФИО автора проекта (с указанием группы).
2. На каждом слайде предусмотреть переходы на слайды (настройка действий): предыдущий и следующий слайды; слайд-оглавление;

последний слайд; возврат на слайд, откуда был вызван подчиненный слайд.

3. Разумное использование анимации, внутри одного слайда анимация должна осуществляться автоматически.
4. Переход между слайдами по щелчку мыши.
5. Наличие фотографий или рисунков.
6. Не менее 15 слайдов.
7. Размер презентации не должен превышать 10 Мбайта.
8. В презентации должны быть интерактивные элементы: [кнопки](#), [триггеры](#), [ссылки](#)

Недопустимые ошибки в презентации

1. Фон слайда не сочетается с темой презентации.
2. Использован фон, который входит в набор программы PowerPoint.
3. Слишком яркий и активный фон презентации. Такой фон, во-первых, мешает восприятию информации со слайда, во-вторых, утомляет слушателей.
4. Использование несогласующихся цветов, отсутствие единого стиля оформления слайдов.
5. Избыток текста на слайде, размещение на слайде неструктурированного текста, текста, взятого из источника как есть, без авторской переработки.
6. Попытка разместить на слайде большой объем информации, используется более 90% пространства слайда.
7. Весь текст написан ЗАГЛАВНЫМИ буквами. Такой текст плохо читается.
8. Использование неудобочитаемых шрифтов, особенно в качестве шрифта основного текста.
9. Лишние и недостающие точки, пробелы, скобки и проч. ошибки написания текста.

10. Нет выравнивания фигур, текста относительно краев слайда или друг друга. Небрежность оформления.
11. От слайда к слайду смещаются одинаковые элементы на слайде.
12. Искажение пропорций изображений. Использование изображений разного стиля на одном слайде (фотографии и рисунок, изображение с рамкой и без рамки, с фоном и без фона).
13. Рамки изображений не соответствуют тематике презентации или ее стилю.
14. Размещение нескольких изображений на слайде таким образом, что их трудно рассмотреть.

Критерии оценки презентации

Оценка «5» выставляется, если все требования п.1,2,3,4,5,6,7,8,9 выполнены.

Оценка «4» выставляется, если есть недочеты по п.1,2,3,4.

Оценка «3» выставляется, если есть существенные недочеты п. 5,6,7

Оценка «2» выставляется, если допущены **недопустимые ошибки в презентации**

Список используемых источников

1. ФГОС
2. Рабочие программы
3. Барановский В.А. Шеф-повар. Организация производства на предприятиях общественного питания. М.: Книжкин Дом, Эксмо, 2014. — 320 с.
4. Богушева И.В. Бары и рестораны. Искусство обслуживания. М.: — Феникс, 2013. — 209 с.
5. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Учебное пособие для среднего профессионального образования. — Ростов-на-Дону: "Феникс", 2014. — 416 с.
6. Главчева С.И., Коваленко Е.И. Организация производства и обслуживание на предприятиях общественного питания. Учебное пособие. — 2-е изд. — Новосибирск: НГТУ, 2013. — 404 с.
7. Зайко Г., Т. Джум. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Учебное пособие. — М.: Магистр, 2014. — 560 с.
8. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания общественного питания. Учебник. — М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2013.
9. Оробейко Е.С., Шредер Н.Г. Организация обслуживания: рестораны и бары. Учебное пособие. — М: Альфа-М; ИНФРА-М, 2013. — 320 с: ил. — (Серия «Сервис»).
10. Панова Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания в экзаменационных вопросах и ответах. Учебное пособие. — 3-е изд. — М.: Дашков и К°, 2013. — 320 с. — ISBN 5-91131-194-
11. Интернет – ресурсы.

ПРИЛОЖЕНИЕ

**Автономная некоммерческая
профессиональная образовательная организация
«Владимирский техникум экономики и права Владкоопсоюза»**

Доклад

По дисциплине (профессиональному модулю)

Тема: «_____»

Выполнил:

студент очной формы обучения,
специальности 19.02.10 «Технология продукции
общественного питания»

группы _____

Иванов Иван Иванович

Руководитель: Мартин Мартин Анди

Владимир 20 ____

Автономная некоммерческая
профессиональная образовательная организация
«Владимирский техникум экономики и права Владкоопсоюза»

Реферат

По дисциплине (профессиональному модулю)

Тема: «_____»

Выполнил:

студент очной формы обучения,
специальности 19.02.10 «Технология продукции
общественного питания»

группы _____

Иванов Иван Иванович

Руководитель: Мартин Мартин Анди

Владимир 20__