



Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
«Чебоксарский техникум технологии питания и коммерции»
Чувашской Республики
Министерства образования и молодёжной политики
Чувашской Республики

**Методические рекомендации
по выполнению контрольной работы
по дисциплине
«Организация обслуживания в организациях
общественного питания»
заочная форма обучения**

Чебоксары, 2021

Рассмотрены на заседании
Методического совета

Протокол от 10.09.2021 г. № 2
Председатель ЦК _____ Бойкова Е.А.

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы по дисциплине «Организация обслуживания в организациях общественного питания» разработаны для студентов специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

Разработчик – Н.М. Александрова, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Основные положения

Таблица вариантов контрольной работы

Варианты контрольной работы

Содержание и оформление контрольной работы

Критерии оценки работы

Рекомендуемая литература

ВВЕДЕНИЕ

Методические указания по выполнению контрольных работ для студентов заочной формы обучения специальности «Организация обслуживания в общественном питании» составлены в соответствии с требованиями ФГОС.

Организация питания в организациях общественного питания соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.

ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.

ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями

ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.

ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей

ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

В результате изучения дисциплины студент должен уметь:

- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;

-подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;

- составлять различные виды меню с учетом религиозных традиций и национальных предпочтений потребителей;

-организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис - бара, приемов сбора использованной посуды и приборов;

-осуществлять расчет с посетителями;

-применять методы оценки оптимального ассортимента винно-водочной продукции, кофе и чая с учетом потребительских предпочтений и концепции предприятия питания;

-принимать рациональные управленческие решения;

- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;
- регулировать конфликтные ситуации в организации;
- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;
- выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;
- составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;
- определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторная посещаемость и др.);
- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания;
- разработать концепцию ресторана, кафе, принимая во внимание месторасположения заведения и учитывая социально-экономический уровень и демографические показатели потенциальных посетителей.

В результате изучения дисциплины студент должен знать:

- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;
- классификацию услуг общественного питания;
- этапы процесса обслуживания;
- особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;
- специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;
- характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис- бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями;
- цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и

реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;

-психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;

-требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;

-специальные виды услуг и формы обслуживания;

-информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование;

-маркетинг и технологии продаж вин и других алкогольных напитков, чая, кофе;

-показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение;

-критерии и показатели качества обслуживания;

-основные направления развития ресторанного бизнеса

-знать основные направления инновационной деятельности в сфере ресторанного бизнеса;

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Контрольная работа - это самостоятельная работа студента на определенную тему, имеющая цель систематизации, закрепления и расширения теоретических знаний. Выполнение контрольной работы выявляет умения студентов самостоятельно работать с литературой, правильно цитировать и делать ссылки на источники, грамотно, стройно и логично излагать свои мысли. Контрольная работа составлена в 10 вариантах.

В заданиях контрольной работы вопрос № 1 -теоретический, для ответа на которые необходимо изучить материал по литературе, рекомендованной в методических указаниях. Ответы должны быть конкретными, четкими, полностью раскрывать суть вопроса. Вопрос № 2 - представлены заданиями практического характера.

Целью выполнения контрольной работы является: закрепление теоретических знаний и выработка умений применять полученные теоретические знания при решении конкретных практических заданий.

Требования к содержанию контрольной работы:

-творческий, самостоятельный подход к изложению материала, умение выразить свое мнение по исследуемому вопросу;

-недопустимость механического переписывания материала учебника или лекций;

-подтверждение теоретических выводов практическим или статистическим материалом;

-цитирование первоисточников со ссылками на номер работы, указанный в списке используемой литературы, и страницу;

-наличие иллюстраций к таблице.

При выполнении контрольной работы студент должен пользоваться рекомендуемой литературой. Помимо рекомендуемой литературы, при выполнении контрольной работы следует использовать личные наблюдения, опыт работы, результаты консультаций с работниками предприятия (организации). Желательно внести в работу элемент самостоятельного творчества, показать умение анализировать изученный материал темы, обобщать

результаты, делая правильные и обоснованные выводы. Рекомендуется иллюстрировать контрольную работу схемами, рисунками, рекламными листами, фотографиями.

В конце текста контрольной работы должен быть список литературы, которую использовали при написании контрольной работы (не менее трех источников). Контрольная работа состоит из двух теоретических вопросов и одного практического. Выполнять контрольную работу следует в следующей последовательности: пишется вопрос, затем дается на него ответ.

При выполнении контрольной работы необходимо изучить следующие вопросы:

1. организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;
2. подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;
3. составлять различные виды меню с учетом религиозных традиций и национальных предпочтений потребителей;
4. организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис - бара, приемов сбора использованной посуды и приборов;
5. осуществлять расчет с посетителями;
6. применять методы оценки оптимального ассортимента винно-водочной продукции, кофе и чая с учетом потребительских предпочтений и концепции предприятия питания;
7. принимать рациональные управленческие решения;
8. применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;
9. регулировать конфликтные ситуации в организации;
10. определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;
11. выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы;
12. определять ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;

13. составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;
14. определять и анализировать показатели эффективности
15. обслуживания (прибыль, рентабельность, повторная посещаемость и др.);
16. выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания;
17. разработать концепцию ресторана, кафе, принимая во внимание месторасположения заведения и учитывая социально-экономический уровень и демографические показатели потенциальных посетителей.

Выполнение контрольных работ делится на стадии:

1. Изучение вопросов контрольной работы.
2. Подбор литературных источников, их обработка и систематизация изучения. Обратите внимание на периодику, чтобы использовать более «свежий» материал.
3. Изложение содержания работы должно осуществляться в строгой логической последовательности.

ТАБЛИЦА ВАРИАНТОВ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ
Заочное отделение

		Предпоследняя цифра									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Последняя цифра	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2
	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3
	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4
	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6
	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7
	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8
	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9

ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вариант №1

Задание:

1. Виды фарфоровой посуды. Факторы, формирующие качество изделий из фарфоровой посуды. Перечислите ассортимент фарфорово-фаянсовой посуды.
2. Расположить холодные блюда и закуски в порядке последовательности их подачи: салат мясной, сыр, икра зернистая, грибы маринованные, овощи натуральные, рыба заливная, шпроты в масле, колбаса сырокопченая

Вариант №2

Задание:

1. Организация труда обслуживающего персонала. Требования к менеджеру торгового зала. Нормативный документ, регламентирующий требования к обслуживающему персоналу предприятий питания.
2. Начертить схему сервировки стола по согласованному меню: холодная закуска из рыбы, холодная закуска из овощей, заправочный суп, второе блюдо из мяса, десерт (арбуз), минеральная вода, вино красное столовое. Описать последовательность сервировки.

Вариант №3

Задание:

1. Стандарты обслуживания в ресторане. Этапы процесса обслуживания.
2. Начертить схему сервировки стола по меню заказных блюд для обеда: холодная закуска, бульон с яйцом, второе горячее блюдо из рыбы, мороженое, минеральная вода, белое столовое вино.

Вариант №4

Задание:

1. Перечислите ассортимент керамической посуды, ее преимущества и недостатки

2. Расчет с посетителями. Правила оформления расчетов, реестров. Оформить бланк счета, если в ресторане гости заказали:

Ассорти рыбное - 4 порции;

Салат из свежих помидоров и огурцов - 4 порции;

Уха с расстегаем - 4 порции;

Жаркое в горшочке «по-купечески» — 2 порции;

Мороженое «Ассорти» — 4 порции;

Кофе черн. с коньяком (коньяк «Хеннеси» — 50 мл на 1 гостя)- 4

Вариант №5

Задание:

1. Характеристика хрустальной и стеклянной посуды. Отличительные особенности хрусталя. Какие показатели качества отличают хрусталь от стекла.
2. Установить очередность подачи: Лосось холодного копчения с лимоном; Судак «Орли», соус тартар; Мороженое «Сюрприз»; Бульон с фрикадельками; Шницель из кур по-министерски; Овощи натуральные (свежие огурцы, помидоры, перец, зелень); Креветки, запеченные под сметанным соусом; Чай с вареньем; Икра паюсная; Ветчина фаршированная сырным муссом; Блины с семгой

Вариант №6

Задание:

1. Материалы используемые для изготовления металлической посуды. Дайте характеристику металлической посуды. Ассортиментный перечень
2. Установить очередность подач, подобрать посуду и приборы: Осетрина заливная, соус хрен; Бульон с профитролями; Ассорти рыбное с лимоном и маслинами; Масло сливочное; Грибы в сметанном соусе; Салат столичный; Филе с соусом мадера; Лосось отварной с картофелем отварным, соус голландский; Кофе по-восточному; Фруктовый салат

Вариант №7

Задание:

1. Материалы используемые для изготовления металлических приборов. Характеристика основных приборов, их назначение. Перечислите ассортимент вспомогательных столовых приборов, их назначение, характеристика.
2. Правила подачи горячих и холодных напитков, мучных кондитерских изделий. Установить очередность подачи, рекомендовать напитки к меню: Кофе черный с пирожным; Ассорти мясное с овощами; Королевские креветки, запеченные с овощами; Суфле ванильное; Салат «Нежность» (с печенью трески и овощами); Курица фаршированная; Маслины; Солянка грибная; Бефстроганов с жареным картофелем.

Вариант №8**Задание:**

1. Организация питания и обслуживания на социально ориентированных предприятиях питания
2. Правила и последовательность сервировки столов тарелками, приборами, салфетками, тарелками с хлебом, приборами со специями

Вариант №9**Задание:**

1. Организация питания на производственных предприятиях, учащихся в школах, ПТУ, высших и средне-специальных учебных заведениях.
2. Расчет потребности в посуде и приборах

Вариант №10**Задание:**

1. Покупка и продажа ресторанного бизнеса. Франчайзинг.
2. Расположить холодные блюда и закуски в порядке последовательности их подачи: салат мясной, сыр, икра зернистая, грибы маринованные, овощи натуральные, рыба заливная, шпроты в масле, колбаса сырокопченая

СОДЕРЖАНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Общие сведения.

Изложение всех вопросов в контрольной работе должно быть последовательным, взаимосвязанным и строго выдержанным в соответствии с названиями выделенных параграфов, указанных в содержании. Изложение не следует перегружать общеизвестными положениями, обилием формул, изложением многочисленных инструкций.

Приводимые в тексте цитаты должны точно соответствовать оригиналу. Они

закрываются в кавычки, и дается ссылка на первоисточник. При изложении материала необходимо правильно использовать экономическую терминологию, придерживаться официальной стилистики, не допускать произвольных сокращений.

Контрольную работу следует выполнять на листах белой бумаги стандартного размера (210x297 мм) – А4 с одной стороны. Страницы нумеруются арабскими цифрами, номер страницы ставится в правом нижнем углу страницы.

Страницы нумеруются, начиная со второй, на которой приводится содержание контрольной работы с указанием страниц начала параграфов.

В тексте работы на страницах оставляются поля следующих размеров: слева – 30 мм, справа – 10 мм, сверху и снизу – 20 мм. Текст набирается в редакторе Microsoft Word, шрифтом 12 пунктов для основного текста, через полтора интервала, гарнитура «Times New Roman».

Контрольная работа должна состоять из введения, 3-4 параграфов, заключения, списка использованной литературы и приложений. В начале каждого параграфа указывается их заглавие. Каждый параграф необходимо начинать с новой страницы. После каждого параграфа делаются сжатые выводы в 4–5 предложениях.

Если в работе имеются наглядные материалы (схемы), то они обозначаются «Рисунок»; подпись приводится под рисунком. Рисунки помещаются в соответствии с логикой изложения и нумеруются последовательно арабскими цифрами в пределах каждого параграфа

(например, первый рисунок в первом параграфе будет обозначен: Рисунок – 1.1).

Таблицы нумеруются также арабскими цифрами в пределах параграфа (например, первая таблица второго параграфа имеет обозначение: Таблица – 2.1). Заголовок таблицы должен отражать ее содержание. Размещается он над таблицей, пишется с заглавной буквы. Если показатели таблицы имеют одинаковую размерность, то она вносится в заголовок. В том случае, когда показатели имеют разную размерность, в таблицу целесообразно включить отдельную графу – «Единицы измерения». Последние можно указывать с сокращениями, но с соблюдением действующих стандартов.

При использовании в контрольной работе цитат, цифровых материалов, мнений других авторов обязательны библиографические ссылки на первоисточники.

Ссылки на цитаты можно оформить двумя способами: в виде подстрочных ссылок и ссылок на источник, включенный в список литературы. Подстрочные ссылки нумеруются на каждой странице работы, начиная с цифры 1. Они должны содержать полное описание источника: фамилию и инициалы автора, заголовок, место издания, издательство, год издания, страницы. При использовании в работе статьи, опубликованной в сборнике, журнале или газете, кроме фамилии и инициалов автора статьи, в ссылку включаются сведения о сборнике (заглавие, год, номер, страницы), журнале или газете (заглавие, год, число, месяц или номер и страница). В повторных ссылках приводят только фамилию и инициалы автора, заглавие произведения и соответствующие страницы. При повторных ссылках допускается сокращение длинных заглавий путем замены опущенных слов многоточием. Обязательным требованием являются ссылки в тексте на источники, приведенные в списке использованной литературы. Во внутритекстовых ссылках на источник, включенный в список использованной литературы, после упоминания о нем или после цитаты из него в квадратных скобках проставляют номер, под которым он значится в списке. Например, «Как установлено в своей работе М.Г. Рослановой [6, с. 89], ...». Если ссылаются на несколько работ одного автора или на работы нескольких авторов, то в скобках указываются номера этих работ в соответствии со списком, например: «Ряд авторов [3,9,16] считает, что ... ».

Общий объем контрольной работы должен составлять 20-25 страниц машинописного (компьютерного) текста.

Введение. Во введении автору контрольной работы необходимо обосновать актуальность рассматриваемых тем. Должны быть сформулированы цели и задачи работы. Цель и задачи должны быть определены в конкретных формулировках и относиться к содержанию контрольной работы. Это означает, что задачи должен будет решить сам студент в процессе выполнения контрольной работы.

Формулировка цели может включить в себя термины: определить, исследовать, обосновать, показать и т.п. Также во введении необходимо указать методологию выполнения работы, методы и способы решения сформулированных задач. В работе могут использоваться любые методы из арсенала средств исследования и проектирования составных элементов систем управления: экономические методы, аналитические, методы статистической обработки информации, графические методы, методы системного анализа, системного подхода и другие качественные и количественные методы.

Не рекомендуется делать введение объемом более 2-3 страниц.

Основная часть. Выполняется на основе изучения литературы учебно-научного характера (учебники, учебные пособия, специальные, профессиональные периодические издания, нормативно-правовые акты и т.д.) и предполагается более глубокое изучение теоретических основ по выбранным темам. Эта часть контрольной работы может содержать историю развития взглядов и характеристику научных школ управления. Необходимо разбивать эту часть на параграфы. По тексту обязательны ссылки на источники литературы. При написании основной части контрольной работы должно быть использовано не менее 10 источников литературы.

В основную часть так же входит составление торговой ситуации. Ее можно описать на примере конкретной организации или вымышленной.

Объем основной части 15-20 страниц.

Заключение должно занимать не более 2 страниц текста.

Список использованной литературы приводится после основного текста работы. Описание источников, включенных в список

использованной литературы, выполняется в соответствии с существующими библиографическими правилами.

Представление о библиографических правилах описания источников можно получить, ознакомившись с каталогами (картотеками) библиотек. Основные правила такого оформления были определены в 2003 г. специальным Государственным стандартом (ГОСТ) 7.1-2003 «Библиографическое описание документа. Общие требования и правила описания», действующие по сегодняшний день.

В список использованной литературы включаются те библиографические источники, на которых базируется изложение основных положений темы, а также из которых студент приводит цифры, графический материал и др. Литературные источники располагаются в следующем порядке: нормативно-правовые акты по степени важности, другие источники в алфавитном порядке. Нумерация производится арабскими цифрами.

Нумерация всей использованной литературы должна быть сплошной – от первого до последнего источника.

В настоящее время при выполнении контрольной работы студент должен обязательно использовать ресурсы Интернет, в частности, электронные источники, на которые нужно делать соответствующие ссылки.

Пример оформления списка использованной литературы:

1. Конституция РФ (принята всенародным голосованием 12.12.1993) // Российская газета, №7 от 21.01.2009.
2. Федеральный закон от 20.12. 2006 №264-ФЗ (в ред. от 05.04.2009) "О развитии сельского хозяйства" // Собрание законодательства РФ, 01.01.2007, №1 (1 ч.), Ст. 27.
3. Герчикова, И. Н. Менеджмент: учебник. – 4-е изд., перераб. и доп. / И. Н. Герчикова. – М. : ЮНИТИ, 2009. – 511 с.
4. Курочкина, Н. В. Формирование стратегии развития как фактор повышения конкурентоспособности сельскохозяйственного предприятия / Н. В. Курочкина, А. А. Серов, Ю. В. Кириллова // Научные основы функционирования и управления АПК: теоретические и методологические аспекты : сб. науч. тр. – Н. Новгород, Новица-НН, 2011. – С. 121-124.

Приложения. После списка использованной литературы вкладывается лист с текстом посередине листа «ПРИЛОЖЕНИЯ», далее следуют пронумерованные приложения к контрольной работе.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РАБОТЫ

При проверке контрольной работы оценивается то, как студент понимает содержание дисциплины «Менеджмент», а также его способность применять теорию и концепции дисциплины, умение систематизировать и ясно излагать свои мысли.

Среди перечисленных критериев оценки наиболее важным является способность практического применения теории в конкретных ситуациях. Проверая письменную работу, преподаватель будет обращать внимание на следующие параметры:

- полнота ответа на поставленные вопросы, показывающая степень усвоения теории по дисциплине;
- понимание материалов дисциплины, выраженное в собственном, желательно формализованном изложении (в виде таблиц, схем, диаграмм, графиков) ответов на вопросы задания, а не автоматической переписки материалов учебных пособий;
- умение применять теоретические основы менеджмента в конкретных ситуациях;
- стиль оформления работы (структура, заголовки, подзаголовки, общий дизайн).

Для получения общей положительной оценки по дисциплине необходимо выполнить контрольную работу в установленные сроки до начала экзаменационной сессии и защитить ее.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М. Организация обслуживания общественного питания: Учебник. — М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2002. — 544с.
2. Богушева В.И. Организация обслуживания ресторанов и баров. Серия «Учебники и учебные пособия». Ростов-на-Дону: «Феникс», 2004.-416с.
3. Усов В.В. «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания», М: «Академия», 2013.-432с., 2015г.-352с.
4. Иванникова Е.И. Барное дело: Учебник для сред.проф.образования; Учеб.пособие для нач.проф.образования.-2-е изд., стер.- М.:Изд. Центр «Академия».
5. Радченко Л.А. «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания», М.: «Кнорус», 2013
6. Барановский В.А., Кулькова Л.В. Официант-бармен. Учебное пособие для учащихся проф.лицеев, училищ, работников баров, ресторанов.-Ростов н/Д.: изд. «Феникс», 2007.-272с.
7. Дополнительная литература
8. Алкогольные напитки: Популярная энциклопедия. Ред.-сост. С.П. Самуэль.-Мн.: ПП «МЕТ», 2014.
9. Ананьев В.Г. Бар для алкоголя.-М.: Экономика, 2012
10. Берков Б.В., Беркова Г.И. Приемы и банкеты.- Ростов-на-Дону: Феникс, 2011
11. Богушева В.И. Бары и рестораны: Искусство обслуживания. Уч.пос.- Ростов-на-Дону: Феникс, 2009
12. Ганс Тапер. Искусство сервировки
13. Герхард Ф. Праздничный стол.- М.: Изд.дом НИОЛА 21 век.
14. Интернет-ресурсы
15. www.restoranoff.ru
16. www.rproject.ru
17. www.feam-restoran.ru
18. www.prof-master.ru