

Ногина А.А.

КУЛЬТУРА РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА

**Методические рекомендации по организации самостоятельной работы
студентов**

Направление подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Направленность (профиль) Производство продовольственных продуктов

Челябинск
2022

УДК 613: 2 099
ББК 36-9

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов заочной формы обучения по направлению подготовки бакалавриата 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям) направленность (профиль) Производство продовольственных продуктов по дисциплине «Культура ресторанного сервиса» / составитель Ногина А.А. - Челябинск: ФГБОУ ВО «Южно-Уральский государственный гуманитарно-педагогический университет», 2022, 17 с.

ISBN 978-5-93162-653-6

Составитель: Ногина А.А., к.т.н., доцент кафедры подготовки педагогов профессионального обучения и предметных методик.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Культура ресторанного бизнеса» предназначены для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям) направленность (профиль) Производство продовольственных продуктов.

В методические рекомендации включены пояснительная записка, трудоемкость самостоятельной работы, содержание, учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Культура ресторанного сервиса», предусмотренных рабочей программой.

ISBN 978-5-93162-653-6

© А.А. Ногина

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка.....	4
2. Трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине	6
3. Содержание самостоятельной работы по дисциплине	7
4. Задания для самостоятельной работы по темам и их оценка.....	10
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	16

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Одной из важных и актуальных проблем высшего образования в настоящее время является организация самостоятельной работы студентов. Закон Российской Федерации «Об образовании» определяет следующие задачи содержания образования: формирование у студента адекватной современному уровню знаний картины мира; формирование человека-гражданина, интегрированного в современное общество и нацеленного на его совершенствование; обеспечение и развитие кадрового потенциала экономики, культуры, науки и техники.

Успешное решение этих задач возможно лишь в том случае, когда само образование способствует созданию этих компетенций, а не передает их в готовом виде. При этом самостоятельная работа студентов играет немаловажную роль в системе подготовки будущего педагога.

Стандарт задает объем самостоятельной работы, на выполнение которой отводиться не менее 60% учебного времени для дневной и 80% - для заочных форм обучения. Проводится самостоятельная работа как на аудиторных, так и внеаудиторных занятиях.

Студент, являясь активным участником образовательного процесса, не только прослушивает лекцию и конспектирует основные положения, но и анализирует, сопоставляет, делает выводы. Поэтому одним из условий эффективного проведения аудиторных занятий является самостоятельная работа студента. К ней можно отнести следующие виды деятельности: написание реферата, выполнение контрольной работы, контрольных заданий, подготовка к семинарским занятиям, зачетам, экзаменам, выполнение домашних контрольных работ, участие в олимпиадах, подбор и изучение литературных источников по заданной теме, составление таблиц и др.

Кроме того, самостоятельная работа может проводиться в различных организационных формах: индивидуально, в парах, в группах или целой аудиторией. Все эти формы способствуют развитию познавательных,

организационных и коммуникативных умений, направленных на формирование определенных компетенций.

По формам отчетности могут быть использованы: контрольные работы, тестирование, составление схем, таблиц, конспектирование основных положений и т.д. Для оценивания может быть использована рейтинговая система контроля, учитывающая индивидуальную самостоятельную работу студентов в ходе всего обучения.

Данные методические рекомендации являются приложением к рабочей программе дисциплины «Культура ресторанного сервиса».

2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДТСЦПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование раздела дисциплины и тем	Трудоемкость (в часах)
	СРС
Первый период контроля	
Основы ресторанного сервиса	52
Общая характеристика процесса обслуживания	14
Характеристика торговых помещений	14
Столовые посуда, приборы, белье	14
Информационное обеспечение процесса обслуживания	10
Итого по видам учебной работы	52
Второй период контроля	
Культура ресторанного сервиса	22
Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап	4
Обслуживание потребителей в ресторанах	4
Обслуживание приемов и банкетов	2
Специальные виды услуг и формы обслуживания	4
Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	4
Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса	4
Итого по видам учебной работы	22

3. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания (14 часов).

Задание для самостоятельного выполнения студентом:

1. Что определяет класс предприятия питания?
2. В чем состоят отличия ресторанов класса «люкс», «высший» и «первый»?
3. По каким еще критериям различаются рестораны, кроме уровня комфорта?
4. Дайте характеристику сетевых и независимых ресторанов.

Форма отчетности: подготовить презентацию по теме.

Учебно-методическое обеспечение: 1, 2

Тема 2. Характеристика торговых помещений (14 часов).

1. Как различаются бары по уровню комфортности?
2. На какие типы подразделяются бары в зависимости от вида реализуемой продукции?
3. Дайте определение услуги общественного питания.
4. Дайте определение процесса обслуживания.
5. Каким требованиям должны отвечать услуги общественного питания?

Форма отчетности: подготовить сообщение по теме.

Учебно-методическое обеспечение: 1, 2

Тема 3. Столовые посуда, приборы, белье (14 часов).

1. В процессе оптимизации меню учитываются его позиции, среди которых выделяют «звезды» - это
 - а. очень популярные позиции, но на них не следует торопиться повышать цену б. самые «топовые» позиции в меню, изменениями не затрагиваются
 - в. не обладают популярностью именно из-за высоких цен
 - г. не примечательные позиции, снижающие эффективность

оборачиваемости сырья

2. Задачей психологии ресторанного сервиса является:
 - а. разработка методов воздействия на гостя для стимулирования совершения заказа
 - б. изучение потребностей гостя, которыми они руководствуются при посещении ресторана
 - в. изучение спроса на различные блюда в зависимости от пола, возраста, индивидуальных особенностей гостей
 - г. всё перечисленное
 - д. ничего из перечисленного
3. Поможет ли рестораторам знание психологии клиентов при выборе своего сегмента рынка?
 - а. да
 - б. нет

Форма отчетности: тестирование по теме

Учебно-методическое обеспечение: 1

Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания (10 часов).

1. Какие виды услуг выполняют предприятия общественного питания?
2. Что включает в себя услуга по организации досуга?
3. Какие факторы определяют культуру обслуживания?
4. Дайте определение методов и форм обслуживания.
5. От чего зависят виды, методы и формы обслуживания на предприятиях?

Форма отчетности: подготовить доклад по теме

Учебно-методическое обеспечение: 1

Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап (4 часа).

1. Многообразие организационных форм ресторанного обслуживания в современном мегаполисе
2. Понятие ресторанного сервиса. Специфика услуг как товара
3. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализаций

4. Методы обслуживания и их классификация в ресторанной практике
5. Формы обслуживания и их классификация в ресторанной практике
6. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему
7. Новые профессии обслуживающего персонала в ресторанном бизнесе
8. Культура обслуживания в сфере ресторанного бизнеса

Форма отчетности: подготовить реферат по теме

Учебно-методическое обеспечение: 1

Тема 6. Характеристика торговых помещений (14 часов).

1. Как различаются бары по уровню комфортности?
2. На какие типы подразделяются бары в зависимости от вида реализуемой продукции?
3. Дайте определение услуги общественного питания.
4. Дайте определение процесса обслуживания.
5. Каким требованиям должны отвечать услуги общественного питания?

Форма отчетности: подготовить сообщение по теме

Учебно-методическое обеспечение: 1,2

Тема 7. Обслуживание потребителей в ресторанах (4 часа).

Проанализировать основные направления развития общественного питания.

Форма отчетности: подготовить краткое сообщение по теме

Учебно-методическое обеспечение: 2

Тема 8. Обслуживание приемов и банкетов (2 часа)

Изучить и законспектировать тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания в ресторанной практике.

Форма отчетности: подготовить конспект по теме

Учебно-методическое обеспечение: 1

Тема 9. Специальные виды услуг и формы обслуживания (4 часа)

1. Прием – это
 - а. торжественно званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо официального лица или события
 - б. совокупность общепринятых правил, традиций, условий, соблюдаемых приглашенными лицами в межличностном общении
 - в. праздничное мероприятие, подчиняющиеся определенной теме, в соответствии с которой оформляется зал, разрабатывается меню, сервируется стол, составляется программа музыкального выступления
2. Разновидности приемов:
 - а. за столом с полным обслуживанием, за столом с частичным обслуживанием, фуршет, коктейль, чай, комбинированный
 - б. «Рабочий Завтрак», «Бокал Вина», «Бокал Шампанского», Жур-фикс, Барбекю, Обед-Буфет
 - в. Бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк, шведский стол
 - г. Празднование Рождества, Встреча Нового года, Татьянин День, Праздник Святого Валентина, Масленица
3. Какой это вид банкета? Наиболее распространенный, носит неофициальный характер; на стол кроме индивидуальной сервировки расставляют холодные закуски, фрукты, напитки:
 - а. Банкет-фуршет б. Банкет-коктейль
 - в. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами
 - г. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами
4. Какой это вид банкета? В небольшом помещении обслуживается большое количество гостей; продолжительность банкета 1-2 часа; банкетные столы не расставляются:
 - а. банкет-фуршет
 - б. банкет-коктейль
 - в. банкет-чай
 - г. банкет коктейль-фуршет
5. Банкет организуемый женщиной для женщин с 16 до 18 часов за круглым (овальным) столом, обслуживание которого поручается мужчинам-официантам называется

- а. банкет с полным обслуживанием
- б. банкет с частичным обслуживанием
- в. банкет фуршет
- г. банкет чай
- д. банкет коктейль
- е. комбинированный банкет

Форма отчетности: тестирование по теме

Учебно-методическое обеспечение: 1

Тема 10. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов (4 часа).

1. Задачи совершенствования обслуживания в предприятиях общественного питания.
2. Факторы, влияющие на культуру обслуживания.
3. Новые методы и формы обслуживания, практикуемые в ресторанной практике.
4. Тестовое задание

Форма отчетности: выполнение контрольной работы

Учебно-методическое обеспечение:

4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ТЕМАМ И ИХ ОЦЕНКА

Типовые задания к разделу «Основы ресторанного сервиса»

Обслуживание приемов и банкетов

1. Конспект по теме

1. Каково назначение аванзала, как его следует оборудовать?
2. Какие требования предъявляются к торговым залам?
3. Дайте определение интерьера зала.
4. Какие требования предъявляются к интерьеру залов ресторанов и баров различных классов?
5. Какие приемы применяются при решении современных интерьеров предприятий?

Количество баллов: 5

Общая характеристика процесса обслуживания

2. Мультимедийная презентация

1. Основные элементы обслуживания посетителей в ресторане
2. Дайте характеристику ускоренных форм обслуживания.
3. Назначение и виды банкетов. Порядок приема, оформления и исполнения заказов на обслуживание торжеств в предприятиях общественного питания
4. Перечислите варианты сервировки столов, опишите технику их выполнения.

Количество баллов: 10

Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап

3. Реферат

1. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах
2. Современные требования к организации службы Room-сервис
3. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний
4. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов
5. Тематические и ритуальные мероприятия проводимые в заведениях сферы ресторанного бизнеса

6. Анимация в ресторанной практике

7. Взаимосвязь программы культуры и питания при организации обслуживания гостей в заведениях сферы ресторанного бизнеса

8. Виды развлекательных программ, практикуемых при организации досуговых услуг в заведениях сферы ресторанного бизнеса

Количество баллов: 5

Специальные виды услуг и формы обслуживания

4. Тест

1. Какой это вид банкета? Наиболее распространенный, носит неофициальный характер; на стол кроме индивидуальной сервировки расставляют холодные закуски, фрукты, напитки:

а. Банкет-фуршет

б. Банкет-коктейль

в. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами

г. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами

2. Какой это вид банкета? В небольшом помещении обслуживается большое количество гостей; продолжительность банкета 1-2 часа; банкетные столы не расставляются:

а. банкет-фуршет

б. банкет-коктейль

в. банкет-чай

г. банкет коктейль-фуршет

3. Банкет, организуемый женщиной для женщин с 16 до 18 часов за круглым (овальным) столом, обслуживание которого поручается мужчинам-официантам называется

а. банкет с полным обслуживанием

б. банкет с частичным обслуживанием

в. банкет фуршет

г. банкет чай

д. банкет коктейль

е. комбинированный банкет

Количество баллов: 5

Типовые задания к разделу "Культура ресторанного сервиса":

Информационное обеспечение процесса обслуживания

1. Доклад/сообщение

1. Какие нормы площади на одно место утверждены для различных типов предприятий общественного питания?
2. Какие требования предъявляются к вестибюлю?
3. Дайте характеристику гардероба.
4. Какие требования предъявляются к туалетным комнатам?

Количество баллов: 10

Услуги по организации обслуживания иностранных туристов

2. Контрольная работа по разделу/теме

ВАРИАНТ № 1

3. Виды помещений для обслуживания посетителей, их характеристика. Порядок определения их площади.
4. Дайте характеристику обслуживания по типу «Шведского стола».
5. Тестовое задание

ВАРИАНТ № 2

1. Общие требования, предъявляемые к интерьеру торговой группы помещений в заведениях сферы ресторанного бизнеса. Наиболее распространенные стилевые направления, используемые при оформлении торговой группы помещений предприятий питания.
2. Подготовка торговых помещений и персонала к обслуживанию на предприятиях питания.

Количество баллов: 15

Управление качеством и стратегия обслуживания в заведениях сферы ресторанного бизнеса

3. Ситуационные задачи

Ситуация 1:

Составить план-меню для общедоступной столовой на 200 мест в зимний

период. Ситуация 2:

Вы работаете заведующим производством общедоступного кафе. Режим работы кафе с 8 до 20 часов. Предприятие работает с I выходным днем. Предложите меню для данного заведения. Определите его вид. Объясните выбор.

Ситуация 3:

Вы работаете заведующим производством столовой при металлургическом заводе. Количество питающихся составляет 500 чел. в день. Составьте план-меню двух вариантов комплексных обедов на летний период, если количество блюд, реализованных по первому варианту комплекса, составит 60 % общего количества блюд, а повторному варианту – 40 %.

Ситуация 4:

Вы работаете заведующим производством столовой при высшем учебном заведении. Количество ежедневно питающихся составляет 700 человек, из них 300 человек питаются по комплексному меню и 400 - по меню со свободным выбором блюд. Составьте два вида плана-меню на зимний период.

Количество баллов: 15

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п / п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
<i>Основная литература</i>		
1	Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Федцов В.Г.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2019.— 248 с.	http://www.iprbookshop.ru/85164.html .— ЭБС «IPRbooks»
<i>Дополнительная литература</i>		
2	Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 142 с.	http://www.iprbookshop.ru/31938.html .— ЭБС «IPRbooks»

Учебное издание

Ногина Анна Александровна

КУЛЬТУРА РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА

**Методические рекомендации по организации самостоятельной работы
студентов**

Направление подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по
отраслям)

Направленность (профиль) Производство продовольственных продуктов

Методические рекомендации

Издательство ЗАО «Библиотека А. Миллера»
454091, г. Челябинск, Свободы улица, 159

Подписано в печать 10.10.2022 Формат 60*84/16
Бумага офсетная. Объем 0,98 уч.-изд.л. Тираж 50 экз.
Заказ №46

Отпечатано с готового оригинала-макета в типографии
ЮУрГГПУ
454080, Челябинск, пр. Ленина, 69