

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ**

ОСНОВЫ ИСКУССТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

*Методические указания для выполнения контрольной работы
для студентов направления подготовки 19.03.04
«Технология продукции и организация общественного питания»,
профиль 19.03.04.01 «Технология организации ресторанного дела»
для заочной формы обучения*

Красноярск 2017

Основы искусства обслуживания: метод. указания для контрольной работы / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: И. В. Изосимова, О. М. Сергачева.- Красноярск : СФУ, 2017. – 12 с.

© ФГАОУ ВО «Сибирский
Федеральный университет»
Торгово-экономический
Институт
2017

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения.....	4
2 Порядок выполнения, содержания и распределения контрольных работ.....	5
3 Варианты контрольных работ.....	7
4 Библиографический список	11

1. Общие положения

Цель изучения дисциплины «Основы искусства обслуживания» - повышение качества подготовки бакалавров на основе профессиональной направленности обучения, приобретение студентами профессиональных знаний и навыков обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания, усиление роли трудового воспитания.

В ходе изучения дисциплины решаются следующие задачи: изучение методов обслуживания потребителей и способов подачи блюд на предприятиях питания; особенностей составления меню и карты вин на предприятиях общественного питания; изучение столовой посуды, приборов, столового белья, используемого на предприятиях общественного питания; приобретение практических навыков сервировки стола и подачи блюд; изучение основ социальной психологии на предприятиях общественного питания;

Учебный курс базируется на знаниях, полученных студентами при изучении дисциплин: «Технология продукции общественного питания», «Культура производства и обслуживания в общественном питании». В свою очередь знания, полученные в ходе изучения дисциплины «Основы искусства обслуживания» необходимы при изучении дисциплин: «Банкеты и приемы», «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания», «Ресторанное дело».

Ввиду того, что объем очных часов занятий для студентов заочной и заочной в сокращенные сроки формы обучения ограничен, основной формой изучения программного материала курса является самостоятельная работа, в процессе которой студенты должны руководствоваться программой курса, изучить и творчески осмыслить рекомендуемую литературу и материалы, публикуемые в периодической печати. В соответствии с учебным планом студенты заочного и заочной в сокращенные сроки форм обучения в процессе изучения дисциплины выполняют контрольную работу.

2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ, СОДЕРЖАНИЕ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Контрольная работа является одной из форм учебной подготовки будущего бакалавра общественного питания высшей квалификации и имеет цель практически закрепить и углубить знания студентов по дисциплине «Основы искусства обслуживания».

Данная контрольная работа состоит из теоретической части, включающей два вопроса и практического задания.

В теоретической части контрольной работы излагается содержание программных вопросов по разделу «Основы искусства обслуживания». Важным условием написания контрольной работы является изучение рекомендуемой литературы, а также информации по вопросам организации обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания, публикуемой в периодических изданиях. При этом не допускается дословное изложение текста из литературы: студент должен осмыслить изученный материал и самостоятельно изложить ответ на поставленный вопрос, в случае заимствования цитат из литературных источников необходимо делать ссылку на источник. Обязательным условием является изучение нормативных, инструктивных и методических материалов.

В практической части выполняются расчеты в соответствии с условиями задачи, все расчеты сопровождаются необходимыми пояснениями, в которых отражается последовательность, исходные данные и методика исчисления. При необходимости расчеты оформляются в таблицах.

Контрольная работа должна быть выполнена в полном объеме, аккуратно и правильно оформлена.

Текст работы излагается рукописным способом на отдельных сброшюрованных листах. На титульном листе должны быть указаны все данные о студенте (Ф.И.О., факультет, курс, группа, шифр, номер выполняемого варианта и его содержание). В конце контрольной работы приводится перечень используемой литературы, оформленный в соответствии с требованиями, ставится подпись студента и дата выполнения работы.

Оформление контрольной работы осуществляется в соответствии со Стандартом организации «Система менеджмента качества. Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности СТО 4.2-07-2014».

Контрольная работа выполняется студентом по варианту, который выбирается в соответствии с таблицей 1, используя данные шифра зачетной книжки.

Таблица 1 – Выбор варианта контрольной работы

Предпоследняя цифра шифра	Последняя цифра шифра									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	20	15	20	15	13	15	13	20	7	4
2	10	5	11	5	3	5	3	10	11	16
3	19	14	1	20	19	14	19	19	1	19
4	9	4	6	11	9	4	9	9	6	15
5	18	13	16	1	17	13	17	18	16	5
6	8	3	4	14	7	3	7	8	4	12
7	17	19	14	10	18	8	18	17	14	2
8	7	18	2	18	9	6	9	7	2	18
9	16	12	18	8	16	12	16	16	13	2
0	6	2	12	19	13	2	13	6	12	8

3. ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Вариант 1

1. Характеристика фарфоровой и фаянсовой посуды.
2. Основные способы подачи блюд, их характеристика.
3. Подберите посуду и приборы для подачи следующих блюд и напитков: семга припущенная, шашлык из баранины, мороженое, кофе с молоком.

Вариант 2

1. Характеристика стеклянной и хрустальной посуды.
2. Правила подачи буфетной продукции
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: рыба под маринадом, грибы, запеченные в сметане, беф-строганов с гарниром, фрукты в сиропе, кофе черный со сливками.

Вариант 3

1. Характеристика металлической посуды.
2. Правила подачи холодных закусок
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: ассорти рыбное, суп-лапша домашняя, котлета отбивная из свинины со сложным гарниром, яблоки запеченные, чай с лимоном.

Вариант 4

1. Характеристика основных столовых приборов
2. Правила подачи горячих закусок.
3. Подберите посуду и приборы для подачи блюд: салат-коктейль, икра зернистая с маслом, суп-пюре с гренками, рыба запеченная, пирожное, чай с лимоном.

Вариант 5

1. Характеристика вспомогательных столовых приборов
2. Правила подачи супов
3. Подберите посуду и приборы для подачи блюд: ассорти мясное, салат «Летний», бульон со слоеным пирожком, беф-строганов с гарниром, суфле шоколадное, чай.

Вариант 6

1. Характеристика столового белья.
2. Правила подачи вторых горячих блюд.
3. Установите очередность подачи, подберите посуду и приборы к следующим блюдам: салат «Столичный», икра паюсная с маслом, овощи натуральные, бульон с яйцом, крабы заливные, лангет с гарниром, желе из смородины.

Вариант 7

1. Основные характеристики «отельной» («ресторанной») посуды и приборов.
2. Правила подачи сладких блюд.
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: салат столичный, суп-пюре с гренками, рагу овощное, арбуз.

Вариант 8

1. Подготовка персонала к обслуживанию
2. Правила подачи холодных напитков
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: язык отварной с гарниром, щи из свежей капусты, рыба жареная с картофелем фри, крем ванильный.

Вариант 9

1. Основные правила сервировки столов.
2. Правила подачи горячих напитков.
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: сельдь с гарниром, рассольник «Ленинградский», бифштекс с гарниром, самбук яблочный.

Вариант 10

1. Предварительная, дополнительная, исполнительная сервировки стола.
2. Правила подбора алкогольных напитков.
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: сок фруктовый, масло сливочное, омлет с сыром, варенье, чай.

Вариант 11

1. Профессиональная этика официанта.
2. Методы и формы организации труда официантов. Режим труда официантов.
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: масло сливочное, колбаса отварная, джем, кофе с молоком.

Вариант 12

1. Особенности расчета с потребителями при использовании автоматизированных систем.
2. Причины конфликтов и средства преодоления. Конфликт между официантами и посетителями.
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: заливное из рыбы, филе из рыбы под майонезом, котлета отбивная из свинины, мороженое с клубникой.

Вариант 13

1. Поведение обслуживающего персонала и посетителя, профессиональное поведение официанта.
2. Характеристика различных видов сервировки стола.
3. Установите очередность подачи, подберите посуду и приборы к следующим блюдам: салат «Столичный», икра паюсная с маслом, овощи натуральные, бульон с яйцом, крабы заливные, лангет с гарниром, желе из смородины.

Вариант 14

1. Хрустальная (стеклянная) посуда, используемая на предприятиях общественного питания.
2. Психологическая характеристика торговой деятельности.
3. Установите очередность подачи, подберите посуду и приборы к следующим блюдам: фрукты в сиропе, грибы, запеченные в сметане, кофе черный со сливками, беф-строганов с гарниром, рыба под маринадом,

Вариант 15

1. Металлическая посуда, используемая на предприятиях общественного питания.
2. Правила этикета.
3. Установите очередность подачи, подберите посуду и приборы к следующим блюдам: мороженое с клубникой, заливное из рыбы, котлета отбивная из свинины, филе из рыбы под майонезом.

Вариант 16

1. Конфликт внутри коллектива. Причины конфликтов, их развитие.
2. Основные способы подачи блюд, их характеристика.
3. Установите очередность подачи, подберите посуду и приборы к следующим блюдам: салат «Столичный», икра паюсная с маслом, овощи натуральные, бульон с яйцом, крабы заливные, лангет с гарниром, желе из смородины.

Вариант 17

1. Основные правила сервировки столов.
2. Форменная одежда обслуживающего персонала.
3. Подберите посуду и приборы для подачи следующих блюд и напитков: семга припущенная, шашлык из баранины, мороженое, кофе с молоком

Вариант 18

1. Последовательность подачи блюд и закусок.
2. Характеристика вспомогательных столовых приборов
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: рыба под маринадом, грибы, запеченные в сметане, беф-строганов

с гарниром, фрукты в сиропе, кофе черный со сливками.

Вариант 19

1. Правила подачи сладких блюд.
2. Техника работы официанта при повседневном обслуживании.
3. Подберите посуду и приборы для подачи блюд: ассорти мясное, салат «Летний», бульон со слоеным пирожком, беф-строганов с гарниром, суфле шоколадное, чай.

Вариант 20

1. Правила подачи вторых горячих блюд.
2. Основные элементы обслуживания гостей в зале.
3. Предложите вариант сервировки стола по меню: ассорти рыбное, суп-лапша домашняя, котлета отбивная из свинины со сложным гарниром, яблоки запеченные, чай с лимоном.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Основная литература

1. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учебник для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров «Технология продукции и организация общественного питания» / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; ред. А. Т. Васюкова.- Москва : Дашков и К°, 2015. - 416 с.
Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=512131>
2. [Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе \[Текст\] : учебное пособие : \[для вузов\] / Т. А. Джум, Г. М. Зайко.- Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 526 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>](#)
3. [Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживание на предприятиях общественного питания \[Текст\] : учебное пособие : \[для студентов вузов по специальности "Технология продуктов общественного питания"\] / Г. М. Зайко, Т. А. Джум.- Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2013. - 557 с. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=389895>](#)
4. Основы искусства обслуживания [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. - Красноярск : СФУ, 2017.
5. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие для студентов экономических вузов и практических работников ресторанного бизнеса / В. Г. Федцов ; Ин-т русского предпринимательства, Центр работников сервиса и предпринимателей ресторанного бизнеса.- Москва : Дашков и К°, 2014. - 247 с. - *Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430602>*

Дополнительная литература

1. Венецианский, А. С. Технологии ресторанного сервиса [Текст] : лабораторный практикум / А. С. Венецианский, С. Б. Косян, А. К. Мамахай ; Волгоград. гос. аграр. ун-т.- Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2016. - 104 с. - *Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=624329>*
2. [Официант-бармен \[Текст\] / сост. В. А. Барановский.- Минск : Букмастер, 2013. - 427 с.](#)
3. Профессиональные стандарты индустрии питания. Том 2: [Справочник] / Федерация Рестораторов и Отельеров. – М.: ООО Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2010. – 296 с.
4. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / С. С.

Скобкин.- Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2014. - 496 с.
Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=468869>

5. [Щеникова, Н. В. Традиции и культура питания народов мира \[Текст\] : \[учебное пособие для вузов по специальностям 230500 "Социально-культурный сервис и туризм", 230800 "Туризм", 060800 "Экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства"\] / Н. В. Щеникова.- Москва : Форум : ИНФРА-М, 2015. - 296 с. - Режим доступа: <http://znaniium.com/bookread2.php?book=469955>](#)

Учебно-методические разработки кафедры

1. Основы искусства обслуживания [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: И. В. Изосимова, О. М. Сергачева - Красноярск : СФУ, 2017 - 195 с.
2. Основы искусства обслуживания [Электронный ресурс]: метод. указания к проведению лабораторных занятий / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: О. М. Сергачева, И. В. Изосимова.- Красноярск : СФУ, 2017. – 33 с.
3. Основы искусства обслуживания [Электронный ресурс]: метод. указания для преподавателя / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. - Красноярск : СФУ, 2017. – 10 с.
4. Основы искусства обслуживания [Электронный ресурс]: метод. указания для самостоятельной работы студентов / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: О. М. Сергачева, И. В. Изосимова.- Красноярск : СФУ, 2017. – 23 с.
5. Основы искусства обслуживания [Электронный ресурс]: метод. указания для контрольной работы / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: И.В. Изосимова, О. М. Сергачева - Красноярск : СФУ, 2017. – 12 с.