Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Чувашской Республики

«Чебоксарский экономико-технологический колледж»

Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

****

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВНЕАУДИТОРНОЙ (САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ) РАБОТЫ**

**ПО ПМ.02. МДК 02.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ»**

специальность

среднего профессионального образования

43.02.14. Гостиничное дело

Разработчик: Ершова И.Ю., преподаватель

Чебоксары 2022

**СОДЕРЖАНИЕ**

1 Пояснительная записка………………………………………………………………………3

2 Перечень внеаудиторных самостоятельных работ…………………………………………4

**1 Пояснительная записка**

Самостоятельная внеаудиторная работа – это процесс индивидуального творчества каждого студента. Она способствует профессиональному саморазвитию личности.

Данные методические указания разработаны для выполнения внеаудиторной самостоятельной работы по ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» для специальности 43.02.14. Гостиничное дело.

Профессиональный модуль ПМ.02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» является частью рабочей основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14. Гостиничное дело, введенной в дополнение к предусмотренным ФГОС дисциплинам по согласованию с работодателем за счет часов вариативной части.

Цель методических указаний – оказать помощь в выполнении самостоятельной работы студентами и овладеть общеинтеллектуальными навыками:

* сравнивать;
* анализировать;
* находить причинно – следственные связи;
* делать логические выводы;
* аргументировать свое решение;
* осуществлять самостоятельный информационный поиск;
* работать с нормативно – правовой, учебной и справочной литературой;

Выполнение самостоятельной работы студентами проводится с целью:

* углубления и систематизации знаний по дисциплине;
* развития творческой инициативы, познавательных способностей;
* самостоятельности, ответственности и организованности;
* формирование умений использовать учебную, дополнительную, справочною литературу.

Знания и умения, приобретенные при выполнении самостоятельной внеаудиторной работы, необходимы для формирования профессиональных навыков.

Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется в соответствии с календарно – тематическим планом.

**2 Перечень внеаудиторных самостоятельных работ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование темы | Количество часов |
| 1 | Составление реферата «Алгоритм работы с гостем по телефону». | 2 |
| 2 | Заполнение и обработка заявок и бланков. | 2 |
| 3 | Составление реферата «Алгоритма обслуживание гостей в службе рум-сервис». | 2 |
| 4 | Составление реферата «Мировые лидеры в области питания в гостинично-ресторанном бизнесе». | 2 |
|  | **Итого** | **8** |

.

**Самостоятельная работа № 1**

**Тема:** Составление реферата «Алгоритм работы с гостем по телефону».

**Цели:**

* научиться структурировать изученный материал;
* научиться определять причинно – следственные связи;
* научиться осуществлять поиск и подбор иллюстрированного материала.

**Средства оснащения:**

* Текст диалогов «Звонок от гостя».

**Перечень рекомендуемых источников:**

1. Кучер Л.С, Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Деловая литература, 2012.

**Порядок выполнения работы**

1. Оформите реферат на указанную тему в соответствии с требования указанными в порядке выполнения работ в самостоятельной работы № 1.

**Самостоятельная работа № 4**

**Тема:** Составление реферата «Алгоритм поведения в конфликтных ситуациях с потребителями».

**Цели:**

* научиться структурировать изученный материал;
* научиться определять причинно – следственные связи;
* научиться осуществлять поиск и подбор иллюстрированного материала.

**Средства оснащения:**

* медиа презентация «Конфликты»

**Перечень рекомендуемых источников:**

1. Кучер Л.С, Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Деловая литература, 2012.

**Порядок выполнения работы**

1. Оформите реферат на указанную тему в соответствии с требования указанными в порядке выполнения работ в самостоятельной работы № 1.

**Самостоятельная работа № 2**

**Тема:** Заполнение и обработка заявок и бланков.

**Цели:**

* научиться структурировать изученный материал;
* научиться определять причинно – следственные связи;
* научиться осуществлять поиск и подбор иллюстрированного материала.

**Средства оснащения:**

* образцы заявок и бланков.

**Перечень рекомендуемых источников:**

1. Кучер Л.С, Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Деловая литература, 2012.

**Порядок выполнения работы**

1. Изучите следующую информацию.

Предположим, что организация направляет на участие в семинаре двух своих сотрудников. При этом с помощью факса организация отсылает в гостиницу письмо-заявку форма №10-Г Она может иметь следующий вид:

*Торговая фирма ООО «Сегмент»*

*г. Тула, ул. Маяковского 83/1*

*Счет №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*В банке\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Тел./Факс.*

*Директору гостиничного комплекса*

*«Турист»*

*госп. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*ЗАЯВКА*

*Просим забронировать для сотрудников нашей организации Ильина П.М. и Федорова Н.С. два одноместных номера с 10.01.04г. до 15.01.04г., заезд в 15 –00ч.*

*Цель приезда - командировка.*

*Оплату гарантируем.*

*Просим подтвердить бронирование по факсу 345-56-73.*

*Директор ООО «Сегмент» Мишин Ю.В.*

*Главный бухгалтер Смирнова Л.С.*

*08.01.04г.*

 2. Получив такую заявку, служба бронирования обязана ее зарегистрировать. В том случае если гостиница может предоставить свои услуги по проживанию, то предприятию должно быть направлено подтверждение заявки. Если гостиничное предприятие не может удовлетворить заявку, оно должно прислать отказ.

*Гостиница «Турист»*

*В ответ на Ваш факс от 08.01.04г. подтверждаем бронирование двух одноместных номеров с 10.01.04г. по 15.01.04г. Стоимость проживания в сутки составляет 800 рублей.*

*В случае изменения Ваших планов просим отменить бронирование до 18.00ч. 09.01.04 г. во избежание выставления счета за простой номера.*

*Расчетный час в гостинице «Турист» 12 часов дня.*

*Директор Головин М. П.*

*Главный бухгалтер Новикова О.С.*

*08.01.04г.*

**Обратите внимание!**

Каждая заявка на бронирование и аннуляция заказа регистрируются в обязательном порядке. В противном случае, например если аннулированный заказ вовремя не зарегистрирован, то вероятность того, что номер останется непроданным, велика. Если номер останется не проданным, то потенциальный доход от такой услуги потерян.

Заявки на бронирование мест по телеграммам, телефонным звонкам, письмам регистрируются в журнале «И» по форме, содержащей следующие реквизиты:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер | Ф.И.О. | Место жительства | Вид заявки | Дата заявки | Дата заезда, выезда | Гостиница | Количество мест | Подпись лица, принявшего заявку. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Заявка, полученные от предприятий (организаций), регистрируется в специальном журнале «П» по следующей форме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер | Наименование предприятия (организации) | Дата представления заявки | Дата заезда, выезда | Гостиница | Количество | Подпись лица, принявшего заявку. |
|  |  |  |  |  |  |  |

3. Зарегистрируйте заявку в журнале.

**Самостоятельная работа № 3**

**Тема:** **Составление реферата «Алгоритма обслуживание гостей в службе рум-сервис».**

**Цели:**

* научиться структурировать изученный материал;
* научиться определять причинно – следственные связи;
* научиться осуществлять поиск и подбор иллюстрированного материала.

**Средства оснащения:**

* медиа презентация «рум-сервис».

**Перечень рекомендуемых источников:**

1. Кучер Л.С, Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Деловая литература, 2012.

**Порядок выполнения работы**

1. Оформите реферат на указанную тему в соответствии с требования указанными в порядке выполнения работ в самостоятельной работы № 1.

**Самостоятельная работа № 4**

**Тема: Составление реферата «Мировые лидеры в области питания в гостинично-ресторанном бизнесе».**

**Цели:**

* научиться структурировать изученный материал;
* научиться определять причинно – следственные связи;
* научиться осуществлять поиск и подбор иллюстрированного материала.

**Средства оснащения:**

* требования к оформлению медиапрезентации с помощью MS Power Point (приложение Г);

**Перечень рекомендуемых источников:**

1.Кучер Л.С, Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Деловая литература, 2012.

**Порядок выполнения работы**

1. Подберите иллюстрации по данной работе, например, фотографии Мировых лидеров в области питания в гостинично-ресторанном бизнесе. Рисунки должны быть оформлены в соответствии с основными требованиями: ссылка на рисунок должна даваться по тексту, каждый рисунок должен быть пронумерован и иметь название, либо рисунки оформляются в приложении.

Образец:



Рисунок 2 –Один из получателей звезд Мишлен-Гордон Рамзи

2. Оформите презентацию в соответствии с требованиями, указанными в приложении Г.

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**

**Оформление титульного листа**

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чувашской Республики

«Чебоксарский экономико-технологический колледж»

Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

Реферат

на тему:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выполнил(а):

Студент(ка) \_\_\_\_ курса

Специальности: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Группы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Проверил:

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата:\_\_\_\_\_\_\_Оценка:\_\_\_\_\_\_\_\_

Чебоксары 2022

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б**

**Обязательные требования к оформлению реферата**

Перечисленные требования являются обязательными для получения высшей отметки (баллов)

1. Абзац включает в себя не менее 3-х предложений.
2. Название каждой главы начинается с новой страницы, объем главы не может быть меньше 5 страниц.
3. В тексте должны отсутствовать сокращения, кроме общепринятых, общепринятые или необходимые сокращения при первоначальном употреблении должны быть расшифрованы.
4. Каждая цитата, каждый рисунок или график, каждая формула, каждый расчет должны иметь сноску. Если рисунок или расчет являются авторскими, тогда это необходимо отразить в тексте сноски.
5. Сноска может быть сделана двумя способами:

— традиционный вариант (через «вставка / сноска»)  
— «построчная» способом [5.210], где первая цифра означает порядковый номер источника из списка литература, а вторая - номер страницы.

1. Работа предоставляется как в рукописном виде (почерк читаемый, т.е. разборчивый), так и в напечатанном виде через 1.5 интервала. Размер шрифта - 12-14 Вся работа должна быть напечатана в одном виде шрифта, если это не смысловое выделение по тексту.
2. Сносок должно быть не меньше, чем источников литературы.

**ПРИЛОЖЕНИЕ В**

**Оформление списка литературы**

Список использованной литературы и других источников составляется в следующей последовательности:

1. Законы, постановления правительства.
2. Нормативные акты, инструктивные материалы, официальные справочники.
3. Специальная литература.
4. Периодические издания.

При составлении списка использованной литературы указываются все реквизиты книги: фамилия и инициалы автора, название книги, место издания, название издательства и количество страниц. Для статей, опубликованных в периодической печати, следует указывать наименование издания, номер, год, а также занимаемые страницы (от и до). Литературные источники должны быть расположены в алфавитном порядке по фамилиям авторов, в случае, если количество авторов более трех - по названию книги, остальные материалы в хронологическом порядке. Сначала должны быть указаны источники на русском языке, затем на иностранном.

**Пример оформления списка использованной литературы:**

Монографии  
Институциональная инфраструктура пенсионной реформы в России. Авт. коллектив А.З.Астапович, У.Бирминхем, Л.М. Григорьев и др. М., Бюро экономического анализа.1998 - 157с.

Учебники и учебные пособия Нуреев Р.М. Курс микроэкономики. Учебник для вузов. Москва. НОРМА-ИНФРА.М., 1998 - 560с.

Периодические издания Портной М.А. "Сверяя часы" с Европой. Журнал "Бизнес- образование", выпуск 2.1997. С. 30-35.

Источники из Интернет

Statsoft. Ins. (1999). Электронный учебник по статистике. Москва, Statsoft. Web: http//www.statsoft.ru/home/textbook.

**СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Правила оказания услуг общественного питания. Постановление Правительства РФ от 21.05.2001г. № 389, от 10.05.2007г. № 276.
2. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.
3. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
4. ГОСТ 30390-2013. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
5. ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
6. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
7. Профессиональный стандарт. Официант\ бармен. 2015.