

**Дисциплина МДК. 06.01 Оперативное управление текущей
деятельностью подчинённого персонала**

Тема: Отраслевые особенности организаций питания

Цели занятия:

Обучающие:

- углубить, систематизировать, обобщить и проконтролировать знания студентов по процессу приготовления, подготовки к реализации холодных блюд;
- формировать умения студентов;
- привлекать студентов к самостоятельной, творческой деятельности;
- формировать поисковый стиль мышления и работы при изучении новой темы. Формирование умений структурировать информацию.
- совершенствовать методику проведения занятия с визуальным сопровождением и использованием интерактивных методов;
- адаптировать инновационные методы обучения к традиционной методике преподавания;
- создать условия для закрепления и совершенствования, ранее полученных знаний и для формирования профессиональных навыков.

Развивающие:

- развивать внимание, дисциплинированность, активность, коммуникабельность и умение работать в коллективе;
- способствовать развитию умений работать в коллективе;
- развивать профессиональный интерес.

Воспитательные:

- формировать интерес к выбранной профессии;
- прививать чувство ответственности, бережливости, добросовестного отношения к своим обязанностям;
- воспитывать ответственное отношение к выполняемой работе, профессионально-важные качества личности (внимательность, скорость мышления).

Лекция

(2 часа)

План

1. Виды услуг организаций питания, их характеристика.
2. Требования безопасности услуг для потребителей.

1. Виды услуг организаций питания, их характеристика.

Согласно ГОСТ 31984—2012 услуги общественного питания подразделяются на следующие виды:

- услуги питания;
- услуги по изготовлению продукции общественного питания;
- услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию;
- услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров;
- услуги по организации досуга, в том числе развлекательные;
- информационно-консультационные (консалтинговые) услуги;
- прочие услуги общественного питания.

Услуги питания представляют собой услуги по изготовлению продукции общественного питания, созданию условий для ее реализации и потребления, а также условий возможного предоставления услуг по организации досуга и других дополнительных услуг.

Услуги по изготовлению продукции общественного питания включают: изготовление продукции общественного питания: полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд, мучных, кондитерских и булочных изделий, в том числе по заказам потребителей, в сложном исполнении, с дополнительным оформлением.

Услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию включают:

- организацию питания и обслуживание различных мероприятий (банкетов, корпоративных вечеров, праздников), в том числе выездное обслуживание (кейтеринг);
- обслуживание участников конференций, семинаров, совещаний, в том числе выездное обслуживание (кейтеринг);
- потребителей в зонах отдыха, на культурно-массовых и спортивных мероприятиях и т.д.;
- организацию потребления алкогольных и безалкогольных напитков на месте оказания услуг, включая изготовление коктейлей, свежееотжатых соков и других напитков собственного производства;
- обслуживание потребителей в пути следования пассажирского железнодорожного, водного и воздушного транспорта;
- доставку продукции общественного питания и обслуживание потребителей на рабочих местах и на дому;
- доставку продукции общественного питания по заказам проживающих и обслуживание в номерах гостиниц и других средствах размещения (румсервис);
- организацию рационального комплексного питания для определенных контингентов потребителей.

Услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров осуществляют:

на вынос из зала предприятия общественного питания;
через столы заказов, буфеты, окна раздачи и т. д.;
вне предприятия, в том числе в раздаточных и доготовочных предприятиях общественного питания, в летних кафе, филиалах, магазинах кулинарии и отделах кулинарии;
в собственной мелкорозничной сети (киоски, палатки, павильоны средства развозной и разносной торговли и т.д.); через розничную торговую сеть;
в виде наборов продукции общественного питания и покупных товаров в дорогу потребителям, в том числе туристам, для самостоятельного приготовления.

Услуги по организации досуга, в том числе развлекательные, включают:

- организацию проведения концертов, программ варьете и видеопрограмм и пр.;
- предоставление музыкального, развлекательного (анимационного) и телевизионного сопровождения;
- услуги для организации процесса курения (кальяны, сигары, сигареты, спички, зажигалки, пепельницы);
- предоставление прессы (газет, журналов); под:
- • предоставление спортивных настольных игр, игровых автоматов; общ организацию детских игровых комнат для детей младшего возраста.

Информационно-консультационные (консалтинговые) услуги включают:

- консультации специалистов по изготовлению, оформлению, подаче продукции общественного питания и сервировке стола;
- консультации специалистов по организации диетического питания при различных заболеваниях;
- консультации специалистов по подбору вин и алкогольной продукции; консультации специалистов по подбору табака и табачной продукции;
- тренинги персонала предприятий питания; организацию обучения кулинарному мастерству;
- организацию выставок индустрии питания и участие в выставках.

2. Требования безопасности услуг для потребителей.

Номенклатура показателей качества услуг устанавливается с учетом условий оказания услуг общественного питания и в соответствии с действующими нормативными документами.

Критерием качества оказания услуг является уровень услуг. Услуги общественного питания должны отвечать следующим общим требованиям: социальной адресности, функциональной пригодности, безопасности, эргономичности, эстетичности, информативности, гибкости.

Услуги общественного питания, оказываемые потребителям, по срокам и условиям обслуживания должны соответствовать требованиям нормативных и технических документов на услуги конкретного вида, условиям договоров об оказании услуг или условиям заказа на оказание услуг согласно нормативным правовым документам, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

Информацию об услугах доводят до сведения потребителей в наглядной и доступной форме посредством оформления информационных стендов или папок для потребителей, в меню, прейскурантах или иными способами, принятыми исполнителем услуг.

Услуги общественного питания должны соответствовать изменяющимся требованиям и условиям; должны обеспечиваться безопасные условия для жизни и здоровья потребителей, сохранность их имущества, соблюдаться действующие нормативные правовые документы.

Персонал предприятий общественного питания должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных ситуациях.

При оказании услуг общественного питания на предприятиях общественного питания должны обеспечиваться требования охраны окружающей среды, в том числе к территории, техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению, канализации и другим требованиям, установленным действующими нормативными документами.

Технологический процесс производства продукции общественного питания не должен оказывать негативного воздействия на окружающую среду.

Контрольные вопросы

1. Назовите виды услуг общественного питания согласно ГОСТ 31984—2012.
2. Что представляют собой услуги питания?
3. Что включают в себя услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию?
4. Что включают в себя услуги по организации досуга, в том числе развлекательные?
5. Что является критерием качества оказания услуг?

Домашнее задание:

Составить конспект лекции, ответить на контрольные вопросы (устно)

Список рекомендованных источников

1. Организация и контроль текущей деятельности подчинённого персонала: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.Н. Пукалина. - М.: Издательский центр «Академия», 2018. - 304 с.
2. Мрыхина, Е.Б. Организация производства на предприятиях общественного питания: учебное пособие. - М: ИД «ФОРУМ»: ИНФА-М, 2008. - 176 с.: ил. - (Профессиональное образование).
3. Радченко, Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания. Учебник. Изд. 4-е, доп. и перер.- Ростов н/Д: из-во «Феникс», 2005.- 352.

Готовые материалы присылать преподавателю в личном сообщении социальной сети <https://vk.com/el.leon> или botsevaelena@mail.ru

Преподаватель

Е.Л. Боцева