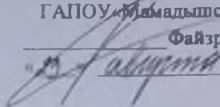


Министерство образования и науки Республики Татарстан  
Государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение  
«Мамадышский политехнический колледж»

Утверждаю  
Зам. директора по ТО  
ГАПОУ «Мамадышский ПК»  
Файзраева В.В.

  
2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.11 Организация обслуживания в ресторане  
по ППКРС 43.01.09 Повар, кондитер

2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.11 Организация обслуживания в ресторане разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.01.09 Повар кондитер (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 09 декабря 2016 года №1569)


Обсуждена и одобрена на заседании предметно-цикловой комиссии: мастеров п/о и преподавателей профессиональных дисциплин

Разработала преподаватель:

 В.Е.Вахрушева

Протокол № 1

«27» августа 2020г.

Председатель ПЦК  Г.Л.Ломака

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина относится к общепрофессиональному циклу, связана с освоением профессиональных компетенций по всем профессиональным модулям, входящим в образовательную программу, с дисциплинами ОП 04 Техническое оснащение организаций питания, ОП.01 Микробиология, физиология питания, санитария и гигиена, ОП 11. Охрана труда.

### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию;
- встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню;
- приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания;
- рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа;
- подачи блюд и напитков разными способами;
- расчета с потребителями;
- обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания;
- выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания
- подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях;
- складывать салфетки разными способами;
- соблюдать личную гигиену;
- подготавливать посуду, приборы, стекло;
- осуществлять прием заказа на блюда и напитки;
- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания;
- оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет;
- подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами;
- соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков;
- соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;
- разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения;
- заменять использованную посуду и приборы;
- составлять и оформлять меню,
- обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы
- обслуживать иностранных туристов
- эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания
- осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами;
- предоставлять счет и производить расчет с потребителями;
- соблюдать правила ресторанного этикета;
- производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета;
- изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания;
- правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов;
- приемы складывания салфеток;

- правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию;
- ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла;
- сервировку столов, современные направления сервировки;
- обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов;
- использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования;
- приветствие и размещение гостей за столом;
- правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет;
- правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков;
- способы подачи блюд;
- очередность и технику подачи блюд и напитков;
- способы замены использованной посуды и приборов;
- правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями;
- правила составления и оформления меню;
- обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов.

**В результате освоения дисциплины у обучающегося должны формироваться следующие компетенции:**

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p><b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p><b>Знания:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>

ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
		<b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.
		<b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		<b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	<b>Умения:</b> описывать значимость своей профессии
		<b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии.
		<b>Знания:</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе	<b>Умения:</b> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии.

	профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	<b>Знания:</b> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии; средства профилактики перенапряжения.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
		<b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<b>Умения:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
		<b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<b>Умения:</b> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования;
		<b>Знание:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

- ПК 2.2. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации супов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
- ПК 2.3. Осуществлять приготовление, непродолжительное хранение горячих соусов сложного ассортимента.
- ПК 2.4. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд и гарниров из овощей, круп, бобовых, макаронных изделий сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

- ПК 2.5. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд из яиц, творога, сыра, муки сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
- ПК 2.6. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд из рыбы, нерыбного водного сырья сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
- ПК 2.7. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд из мяса, домашней птицы, дичи и кролика сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
- ПК 2.8. Осуществлять разработку, адаптацию рецептур горячих блюд, кулинарных изделий, закусок, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
- ПК 3.2. Осуществлять приготовление, непродолжительное хранение холодных соусов, заправок с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
- ПК 3.3. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации салатов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
- ПК 3.4. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации канапе, холодных закусок сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
- ПК 3.5. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации холодных блюд из рыбы, нерыбного водного сырья сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
- ПК 3.6. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации холодных блюд из мяса, домашней птицы, дичи сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
- ПК 4.2. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации холодных десертов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
- ПК 4.3. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих десертов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
- ПК 4.4. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации холодных напитков сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
- ПК 4.5. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих напитков сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
- ПК 5.2. Осуществлять приготовление, хранение отделочных полуфабрикатов для хлебобулочных, мучных кондитерских изделий.
- ПК 5.3. Осуществлять приготовление, творческое оформление, подготовку к реализации хлебобулочных изделий и праздничного хлеба сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
- ПК 5.4. Осуществлять приготовление, творческое оформление, подготовку к реализации мучных кондитерских изделий сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
- ПК 5.5. Осуществлять приготовление, творческое оформление, подготовку к реализации пирожных и тортов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.



- ПК 5.6. Осуществлять разработку, адаптацию рецептур хлебобулочных, мучных кондитерских изделий, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей.
- ПК 6.3. Организовывать ресурсное обеспечение деятельности подчиненного персонала.
- ПК 6.4. Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>60</b>
<b>Нагрузка во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>58</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	40
лабораторные занятия	-
практические занятия	18
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>

Из вариативной части добавлено 60 часов из ОПОП с целью освоения дополнительных ПК, умений и знаний в соответствии с потребностями работодателя, потребностями и возможностями обучающихся

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
<b>Организация обслуживания в ресторане</b>			<b>60</b>	
<b>Тема 1.</b> «Введение. Общая характеристика процесса обслуживания»	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
	1	Введение. Основные понятия, правила и нормы		
	2	Методы и формы обслуживания		
	3	Сертификация услуг общественного питания. Лицензирование предприятий общественного питания.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> - Систематическая проработка конспектов занятий, учебной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем); - Изучение ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания» - Изучение состояния потребительского рынка. - Изучение прогрессивных технологий обслуживания - подготовка сообщения (компьютерной презентации) по теме: «», «»			
<b>Тема 2.</b> «Характеристика торговых помещений»	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
	1	Виды и характеристика торговых помещений. Требования к торговым помещениям		
	2	Характеристика вспомогательных помещений		
	3	Интерьер залов. Оборудование залов.		
<b>Тема 3:</b> «Столовые посуда, приборы, белье»	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
	1	Характеристика фарфоровой, фаянсовой, керамической стеклянной и хрустальной, металлической, деревянной и пластмассовой посуды.		
	2	Характеристика столовых приборов, виды, назначение,		
	3	Столовое белье: виды, назначение.		
	<b>Практические занятия</b> Идентификация ассортимента столовой посуды, приборов, белья. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельём.		<b>3</b>	
<b>Тема 4:</b> «Информационное обеспечение	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
	1	Средства информации: меню, карта вин, сертификаты.		
	2	Назначение и правила составления меню. Виды меню. Оформление меню		

процесса обслуживания»	3	Оформление карты вин, карты коктейлей ресторана.		
	<b>Практические занятия</b> 1. Правила составления и оформления меню, карты вин, карты коктейлей		3	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> - систематическая проработка конспектов занятий, учебной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем); - работа с нормативной документацией. -изучение видов меню - изучение карты вин			
Тема 5: «Этапы организации обслуживания»	<b>Содержание учебного материала</b>		4	2
	1	Подготовка торгового зала к обслуживанию.		
	2	Расстановка, подготовка посуды, приборов, столового белья, мебели.		
	3	Сервировка столов (завтрака, обеда, ужина).		
	4	Подготовка персонала к обслуживанию.		
	<b>Практические занятия</b> Сервировка стола. Подготовка торгового зала к обслуживанию.		3	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> - систематическая проработка конспектов занятий, учебной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем); - Изучение подготовки персонала к обслуживанию			
Тема 6: «Обслуживание потребителей в ресторанах»	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1	Основные элементы обслуживания		
	2	Встреча и размещение гостей. Правила этикета и нормы поведения за столом		
	3	Прием, оформление и выполнение заказа. Рекомендации алкогольных напитков к закускам и блюдам, температура их подачи. Виды расчетов с посетителями.		
	<b>Практические занятия</b> -Последовательность подачи блюд и напитков. Методы подачи -Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок, первых блюд, вторых блюд, сладких блюд, фруктов и ягод		3	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> - систематическая проработка конспектов занятий, учебной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем); -Завершающий этап обслуживания. -Расчет с потребителями. - Правила подачи табачных изделий. - Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов			
Тема 7	<b>Содержание учебного материала</b>		4	2

«Методы подачи блюд в ресторане»	1	Подача блюд в обнос (французский метод).		
	2	Подача блюд с помощью подсобного стола (английский метод).		
	3	Метод подачи в стол (русский способ).		
	4	Европейский и комбинированный метод подачи блюд.		
Тема 8 «Последовательность и правила подачи блюд, напитков и кондитерских изделий»	<b>Содержание учебного материала</b>		4	2
	1	Правила подачи холодных горячих и закусок.		
	2	Правила подачи супов.		
	3	Правила подачи вторых горячих блюд		
	4	Правила подачи сладких блюд.		
	5	Правила подачи кондитерских изделий.		
	6	Правила подачи горячих и холодных напитков.		
	<b>Практические занятия</b> Отработка приёмов подачи блюд		3	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить презентацию «Последовательность и правила подачи блюд, напитков и кондитерских изделий»			
Тема 9 «Обслуживание приёмов и банкетов»	<b>Содержание учебного материала</b>			2
	1	Виды приёмов и банкетов. Дипломатические приемы. Прием заказа на проведение банкета.	4	
	2	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.		
	3	Банкет-фуршет. Банкет-коктейль Банкет-чай. Комбинированные банкеты. Неофициальные банкеты.		
	4	Особенности подготовки и проведения банкета. Обслуживание участников банкета		
	<b>Практические занятия</b> - Банкет за столом с полным обслуживанием официантами - Прием-фуршет - Банкет-чай. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами		3	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> - систематическая проработка конспектов занятий, учебной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем); Подготовить сообщение «Роль менеджера в организации банкетной службы» 2. Оформление заявки на посуду и приборы к банкету 3. Оформление заявки на посуду для подачи аперитива, расчёт заявки на столовое бельё, расчёт-заявки на продукцию сервис-бара.			
Тема 10. «Специальные виды услуг, их классификация»	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1	Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний.		
	2	Обслуживание в гостиницах. Обслуживание в номерах гостиниц.		

	3	Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий.		
<b>Тема 11.</b> «Современные формы обслуживания»	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1	Экспресс-стол. Зал-экспресс. Воскресный бранч. Кофе-брейк. Сырная тарелка и сырная тележка		
<b>Тема 12.</b> «Услуги по организации обслуживания иностранных туристов»	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1	Виды туризма и классы обслуживания		
	2	Обслуживание групп иностранных туристов в ресторанах и кафе		
	3	Национальная кухня и особенности питания иностранных туристов		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Особенности питания туристов разных стран . Подготовить доклад. «Национальные кухни» (по заданию)			
<b>Тема 13.</b> «Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана»	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1	Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте.		
	2	Обслуживание пассажиров воздушного транспорта.		
	3	Обслуживание пассажиров водного транспорта.		
	4	Обслуживание пассажиров автомобильного транспорта.		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить сообщение «Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана»			2	
<b>Тема 14.</b> «Организация обслуживания в социально-ориентированных предприятиях»	<b>Содержание учебного материала</b>		4	2
	1	Организация обслуживания в социально-ориентированных предприятиях питания.		
	2	Обслуживание на производственных предприятиях.		
	3	Обслуживание социально незащищенных групп населения.		
	4	Обслуживание учащихся профессионально технических училищ. Обслуживание студентов высших и средних специальных учебных заведений.		
	5	Организация питания и обслуживания в учебных и дошкольных заведениях.		
<b>Тема 15.</b> «Организация Труда обслуживающего персонала»	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1	Права и обязанности менеджера зала (метрдотеля).		
	2	Требования к официанту.		
	3	Требования к бармену.		
	4	Требования к буфетчику сервис-бара.		
	5	Требования к кассиру.		
	6	Пути повышение эффективности работы персонала.		
<b>Всего:</b>			60	

*Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:*

*1 – ознакомительный (воспроизведение информации, узнавание (распознавание), объяснение ранее изученных объектов, свойств и т.п.);*

*2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);*

*3 – продуктивный (самостоятельное планирование и выполнение деятельности, решение проблемных задач).*

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета «Организация обслуживания», лаборатории «Учебная кухня ресторана»

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- доска учебная;
- рабочее место для преподавателя;
- рабочие места по количеству обучающихся;
- учебно – методический комплекс по предмету «Организация обслуживания»

Технические средства обучения:

- компьютер;
- интерактивная доска;
- проектор;
- наглядные пособия (натуральные образцы, плакаты, мультимедийные пособия)

Оборудование лаборатории:

- аппарат для приготовления кофе на песке АК/8-1;
- аппарат контактной обработки АКО-40Н (art.541);
- барная стойка 3200\*2300;
- блендер, 1,5 лексанолвый, 1 скорость, DRAGON chrome Normale;
- блинница 1 рабочая поверхность Starfood, JB35;
- весы электронные настольные порционные AD-5;
- витрина со стеклянными полками арт.995 2 шт;
- витрина холодильная, 4 гастроемкостей BCXв-1,0 Carboma;
- водонагреватель накопительный ABC BLU R 30SLIM/SI-30 V;
- кипятильник заливной WB-10А;
- книга «Как вывести ресторан из жесткого кризиса» 5-98176-078-5;
- книга «Кофейня: принципы успешного бизнеса» 5-98176-0508;
- книга «Новые кулинарные технологии» серия библиотека шеф-повара;
- книга «Нормативные документы индустрии питания», 2012г;
- книга «Профессиональные стандарты индустрии питания» том 1;
- книга «Профессиональные стандарты индустрии питания» том 2;
- книга «Ресторанная кухня. Фуршеты, шведский стол, кейтеинг»;
- книга «Азбука ресторатора. Все, что нужно знать, чтобы преуспеть в ресторанном бизнесе»;
- кофеварочная машина, 1 группа, автомат, заливная Royal;
- льдогенератор заливного типа, пулеобразный HZB 15;
- миксер для коктейлей, 1 группа, DM-A;
- набор ножей д/декор.работы с овощ/фрукт. 36 шт;
- охладитель напитков, 1 емкости 12л.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Федеральный закон от 2012г. №184-ФЗ «О техническом регулировании».
2. ГОСТ 30389 - 2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования – Введ. 2016 – 01 – 01. – М.: Стандартинформ, 2014.- III, 12 с.
3. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. - Введ. 2016-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 48 с.

4. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для нач. проф. образования; учеб. пособие для сред. проф. образования. – 12-е изд., стер. – М.: Академия, 2014. – 432 с.

5. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности. учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 192 с.

#### **Дополнительные источники:**

1. Ахрапоткова Н.Б. Справочник официанта, бармена : учеб. пособие для нач. проф. образования/ Н.Б. Ахрапоткова. – 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. — 272 с.

2. Дусенко С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / С. В. Дусенко. — 3-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 224 с. — (Сер. Бакалавриат).

3. Ермакова В.И. Официант, бармен.: учеб. пособие для нач. проф. образования/ В.И. Ермакова — 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 272 с (Ускоренная форма подготовки).

4. Справочник технолога общественного питания. – М.: Колос, 2000.

5. Шарухин А. П. Психология делового общения : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.П.Шарухин, А.М.Орлов. — М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 240 с. — (Сер. Бакалавриат).

6. Солдатенков Д.В. Современный ресторан: новые форматы. Изд.: Ресторанные ведомости, 2006.

7. Журналы: «Питание и общество», «Ресторанный бизнес», «Ресторан», «Ресторанные ведомости», «Ресторатор».

#### **Интернет-источники:**

1. Вестник индустрии питания //Весь общепит России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.pitportal.ru](http://www.pitportal.ru).

2. Kuking.net: кулинарный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.kuking.net](http://www.kuking.net).

3. Федерация рестораторов и отельеров. – Режим доступа: [www.frio.ru](http://www.frio.ru),

4. Гастрономъ.ру: кулинарные рецепты блюд с фото [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.gastronom.ru](http://www.gastronom.ru).



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
<p><b>Знание:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-видов, типов и классов организаций общественного питания;</li> <li>-рынка ресторанных услуг , специальные виды услуг ;</li> <li>-подготовки залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания;</li> <li>-правил накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов;</li> <li>-приемы складывания салфеток;</li> <li>-правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию _</li> <li>-ассортимента, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла</li> <li>-сервировки столов, современные направления сервировки</li> <li>-обслуживания потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов;</li> <li>-использования в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования;</li> <li>-приветствия и размещения гостей за столом;</li> <li>-правил оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет;</li> <li>-правил и техники подачи алкогольных и безалкогольных напитков;</li> <li>-способов подачи блюд;</li> <li>-очередность и техники подачи блюд и напитков;</li> <li>-кулинарной характеристики блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли</li> <li>-правил сочетаемости напитков и блюд; требований к качеству, температуре подачи блюд и напитков;</li> <li>-способов замены использованной посуды и приборов;</li> <li>-правил культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями;</li> <li>-информационного обеспечения услуг общественного питания;</li> <li>-правил составления и оформления меню,</li> <li>-обслуживания массовых банкетных</li> </ul>	<p>практические занятия,представление докладов, сообщений, конспектов по итогам внеаудиторной работы</p> <p>практические занятия, представление докладов, сообщений, конспектов по итогам внеаудиторной работы</p> <p>практические занятия, представление докладов, сообщений, конспектов по итогам внеаудиторной работы</p> <p>самостоятельная работа</p> <p>практические занятия, представление докладов, сообщений, конспектов по итогам внеаудиторной работы</p> <p>практические занятия, представление докладов, сообщений, конспектов по итогам внеаудиторной работы</p> <p>самостоятельная работа</p>

мероприятий и приемов	
<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию;</li> <li>-встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню;</li> <li>-приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания;</li> <li>-рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа;</li> <li>-подачи блюд и напитков разными способами; расчета с потребителями;</li> <li>-обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания;</li> <li>-выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания</li> <li>-подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях;</li> <li>-складывать салфетки разными способами;</li> <li>-соблюдать личную гигиену</li> <li>-подготавливать посуду, приборы, стекло</li> <li>-осуществлять прием заказа на блюда и напитки</li> <li>-подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания;</li> <li>-оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет;</li> <li>-подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами;</li> <li>-соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков;</li> <li>-соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;</li> <li>-разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения;</li> <li>-заменять использованную посуду и приборы;</li> <li>-составлять и оформлять меню,</li> <li>-обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы</li> <li>-обслуживать иностранных туристов</li> <li>-эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания</li> <li>-осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами;</li> <li>-предоставлять счет и производить расчет с</li> </ul>	<p>опрос, тестовый контроль, оценка результатов выполнения и оформления практических работ</p> <p>опрос, тестовый контроль, оценка результатов выполнения и оформления практических работ</p> <p>опрос, тестовый контроль, оценка результатов выполнения и оформления практических работ</p> <p>опрос, тестовый контроль, оценка результатов выполнения и оформления практических работ</p> <p>опрос, тестовый контроль, оценка результатов выполнения и оформления практических работ</p> <p>опрос, тестовый контроль, оценка результатов выполнения и оформления практических работ</p>

потребителями; -соблюдать правила ресторанного этикета; -производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета; -изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли	опрос, тестовый контроль, оценка результатов выполнения и оформления практических работ.
---	--