

Министерство образования, науки и молодежной политики
Краснодарского края
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края
«Кропоткинский техникум технологий и железнодорожного транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.11 Организация обслуживания

Профессии СПО: 43.01.09 Повар, кондитер

срок обучения 3 года 10 месяцев

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	22

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП 11 «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП 11 «Организация обслуживания» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по ППКРС 43.01.09 Повар, кондитер, реализуется за счет часов вариативной части.

Содержание учебной дисциплины учитывает международные требования к подготовке повара и кондитера по компетенциям «Поварское дело» и «Кондитерское дело» движения World Skills Russia (далее – WSR).

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК.1-ОК.7, ОК.9 - ОК.10.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.7 ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.6 ПК 6.1-6.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ЛР 15 ЛР 17-20	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	<ul style="list-style-type: none"> – виды, типы и классы организаций общественного питания; – рынок ресторанных услуг , специальные виды услуг ; – 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 торгового-технологического оборудования; – приветствие и размещение гостей за столом; – правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет; – правила и технику подачи

	<p>блюда и напитки</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; <p>изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли</p>	<p>алкогольных и безалкогольных напитков;</p> <ul style="list-style-type: none"> – способы подачи блюд; – очередность и технику подачи блюд и напитков; – кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли – правила сочетаемости напитков и блюд; – требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; – способы замены использованной посуды и приборов; – правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями; – информационное обеспечение услуг общественного питания; – правила составления и оформления меню, – обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов
--	--	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	50
в т.ч. в форме практической подготовки	
в т. ч.:	
теоретическое обучение	29
практические занятия	20
<i>Самостоятельная работа</i> ¹	-
Промежуточная аттестация	1

¹ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием учебной дисциплины.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций и личностных результатов ² , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Введение	Содержание	2	
	Методы и формы обслуживания. Классификация услуг общественного питания	1	ОК 1-7,9,10 ПК 1.1-1.5
	Состояние и перспективы развития рынка услуг общественного питания	1	ПК 2.1-2.8
Раздел 1. Материально-техническое и информационное обеспечение обслуживания		11	ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5 ЛР 15. ЛР 17-20.
Тема 1.1. Характеристика торговых помещений, их оснащение	Содержание	6	
	Торговые помещения для обслуживания потребителей: понятие, виды, назначение, характеристика. Порядок определения площади залов в соответствии с ГОСТ Р 50762-2009 «Общественное питание. Классификация предприятий».	1	ОК 1-7,9,10 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6
	Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды, раздаточная. Назначение, характеристика, организация работы.	1	ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5 ЛР 15.
	Сервис-бар: понятие, назначение, характеристика. Помещение для нарезки хлеба: назначение, организация работы.	1	ЛР 17-20.
	Взаимосвязь залов, производственных и вспомогательных помещений.	1	

² В соответствии с Приложением 3 ПООП.

	Практические занятия № 1: Виды торговых помещений	1	
	Практические занятия № 2: Столовая посуда и приборы: виды и ассортимент»	1	
Тема 1.2. Столовые посуда, приборы, белье	Содержание	2	
	Виды и ассортимент столовой посуды, столового белья и приборов	1	ОК 1-7,9,10 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5 ЛР 15. ЛР 17-20.
	Практические занятия № 3 Идентификация (распознавание) ассортимента столовых приборов, посуды, белья.	1	
Тема 1.3. Информационное обеспечение процесса обслуживания	Содержание	3	
	Основные средства информации: меню, карта вин. Требования к информации.	1	ОК 1-7,9,10 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5 ЛР 15. ЛР 17-20.
	Практические занятия № 4 Составление различных видов меню (по заданию преподавателя).	1	
	Практические занятия № 5 Составление карты вин ресторана (по заданию преподавателя).	1	
Раздел 2. Этапы организации обслуживания в организациях общественного питания		8	
Тема 2.1. Подготовительный этап обслуживания	Содержание	4	ОК 1-7,9,10 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5 ЛР 15. ЛР 17-20.
	Подготовка торговых помещений к обслуживанию: назначение, основные операции.	1	
	Практические занятия № 6 Отработка приемов накрытия столов скатертями и их замены.	1	
	Практические занятия № 7 Овладение простыми и сложными приемами складывания салфеток.	1	

	Практические занятия № 8: «Тематическая сервировка стола тарелками, приборами, стеклянной посудой»	1	
Тема 2.2. Основной этап обслуживания	Содержание	2	
	Прием заказа, подача (раздача) блюд, напитков и кондитерской продукции. Правила этикета при обслуживании потребителей	1	ОК 1-7,9,10 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5 ЛР 15. ЛР 17-20.
	Специфичные операции процесса обслуживания для организаций общественного питания разных типов и классов.	1	
Содержание	2		
Тема 2.3. Завершающий этап обслуживания	Завершающий этап обслуживания: назначение, основные операции.	1	
	Практические занятия № 9		
	Уборка зала обслуживания после обслуживания после окончания рабочего дня. Утилизация пищевых отходов и бытового мусора	1	
Раздел 3. Обслуживание в организациях общественного питания разных типов		11	
Тема 3.1. Особенности обслуживания в организациях быстрого питания	Содержание	3	
	Организации быстрого питания: понятие, назначение, типы (рестораны, закусочные) и виды (фаст-фуд, стрит-фуд, фудкорт и др.).	1	ОК 1-7,9,10 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5 ЛР 15. ЛР 17-20.
	Практические занятия № 10		
	Приготовление и оформление продукции сети быстрого обслуживания (поп – корн, шаурма, сахарная вата, пончики, чебуреки, хот- доги)	1	
Практические занятия № 11 Овладение техникой обслуживания в организация быстрого питания.	1		
Тема 3.2. Особенности обслуживания в кафе	Содержание	3	
	Кафе: понятие, виды, идентифицирующие признаки.	1	
	Специализированные кафе (кофейни, чайные и др.). Сети кафе (Шоколадница и др.).	1	
	Практические занятия № 12		
	Овладение техникой обслуживания в чайной или в кафе-кондитерской.	1	
Тема 3.3. Обслуживание потребителей в ресторанах	Содержание	5	
	Ресторан: понятие, назначение, классы. Виды ресторанов.	1	

	Основные методы подачи блюд в ресторане. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.	1	
	Практические работы № 13 Овладение техникой подачи холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд русским методом.	1	
	Практические работы № 14 Овладение техникой подачи холодных закусок, супов и французским методом.	1	
	Отработка приемов подачи холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд, десерта, горячих и холодных напитков европейским методом.	1	
Раздел 4. Обслуживание приемов и банкетов		11	ОК 1-7,9,10 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5 ЛР 15. ЛР 17-20.
Тема 4.1. Виды приемов и банкетов	Содержание	2	
	Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация по различным признакам.	1	
	Практическое занятие № 15 Вечерний дипломатический прием. Составить меню (по выбору студента)	1	
Тема 4.2. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами	Содержание	3	
	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: определение, назначение, отличительные особенности, характеристика.	1	
	Практические занятия № 16 Овладение приемами синхронной подачи винно-водочных изделий, прохладительных напитков, холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд по протоколу. Сбор используемой посуды и подготовка стола к подаче десерта.	1	
	Практические занятия № 17 Отработка техники синхронной подачи десерта, шампанского горячих напитков, коньяка. Уборка столов.	1	
Тема 4.3.	Содержание	2	

Прием-фуршет	Прием-фуршет: определение, назначение, отличительные признаки, характеристика.	1		
	Практические занятия № 18 Отработка приемов подачи холодных и горячих закусок, горячих блюд, десерта, шампанского, горячих напитков. Уборка зала.	1		
Тема 4.4. Прием-коктейль	Содержание	2		
	Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика.	1		
	Практические занятия № 19 Овладение приемами одновременной подачи напитков, холодных и горячих закусок, десерта и горячих напитков парами официантов. Деловая игра "Прием-коктейль".	1		
Тема 4.5. Банкет-чай	Содержание	2		
	Банкет-чай: определение, назначение, характеристика	1		
	Практическое занятие № 20 Приготовление десертов для банкета-чая на 6, 8, 10, 12, 14 чел. (по заданию преподавателя). Освоение приемов сервировки чайного стола, подачи сладких блюд, горячих напитков.	1		
Раздел 5. Современные технологии обслуживания		7		
Тема 5.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания	Содержание	2		ОК 1-7,9,10 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5 ЛР 15. ЛР 17-20.
	Специальные виды услуг и формы обслуживания: определение, классификация.	1		
	Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию потребителей в офисах и на дому	1		
Тема 5.2. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	Содержание	3		
	Туризм: понятие, виды, классы обслуживания. Режим питания. Формы обслуживания.	1		
	Особенности накрытия столов. Обслуживание индивидуальных туристов в ресторанах и кафе.	1		
	Особенности питания и обслуживания туристов отдельных стран	1		

Тема 5.3. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)	Содержание	2	
	Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.	1	
Промежуточная аттестация		1	
Всего:		50	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального программы предполагает наличие кабинетов «Организации обслуживания в организациях общественного питания»,

Оборудование учебного кабинета «Организация обслуживания в организациях общественного питания»: барная стойка, столовые - мебель, посуда, приборы, белье, оборудование для барменов и официантов;

учебные лаборатории «Поваров, кондитеров»

Технические средства обучения: проекторы, компьютеры.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: технологическое оборудование для официантов, поваров, кондитеров

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники: Нормативно-правовые акты:

1. Конституция РФ
2. Гражданский кодекс РФ, ч. 14
3. Трудовой кодекс РФ
4. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; иные федеральные законы (*при наличии*);
5. Федеральный государственный образовательный стандарт (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по профессии 43.01.09 Повар, кондитер от 9 декабря 2016 г. № 1569
6. *Профессиональные стандарты:*
 1. Код 43.01.09 «Повар, кондитер»; Код 33.011 Повар (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7.09.2015 № 597 н (зарегистрирован Министерством юстиции РФ от 21.09.2015г., № 38 940);
 2. 33.010. Кондитер (Приказ Министерства труда и социальной защиты Р.Ф. от 7.09.2015г. № 597 н (зарегистрирован Министерством юстиции Р.Ф. от 21.09. 2015г., № 38940)
7. Требования, предъявляемые к участникам международных конкурсов WorldSkills Russia / WorldSkills International по компетенциям «Поварское дело» и «Кондитерское дело».
8. Приказ Министерства здравоохранения РФ № 405 «О проведении предварительных и периодических медицинских осмотров работников» от 10.12.1996
9. ГОСТ Р ИСО 9000-2009. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. - ИПК. Издательство стандартов, 2010
10. Федеральный закон "О защите прав потребителей", ФЗ-2 от 07.02.92 (с измен и дополи.)
11. Правила оказания услуг общественного питания (Постановление Правительства РФ от 15.08.97 №1036 с изменениями и дополнениями от 21.06.2001 №389)
12. ГОСТ Р 50762-2009 «Общественное питание. Классификация предприятий»
13. ГОСТ Р 50763-2009 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»
14. ГОСТ Р 50764-13 «Услуги общественного питания. Общие требования»
15. ГОСТ Р 50935-13 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу»
16. Богушева, В.И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. / В.И. Богушева.- Ростов н/Д: Феникс, 2008. - 253 с. Драчева Е. Л., Юликов Л. И. Менеджмент: практикум: [учебное пособие] -М.: Академия, 2016
17. Кондратьев, К.П. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. / К.П. Кондратьев. - Учебное пособие. - Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ, 2007.

18. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Учебник. - М.: Деловая литература, 2012
19. Лукашевич В.В. Менеджмент: Учеб.пособие. - М.: Юнити-Дана, 2015
20. Морозов А.В. Управленческая психология. - М., 2013
21. Немов Р.С. Психология (в 3-х томах). - М.: Владос, 2016
22. Нуркова В.В., Берозанская Н.Б. Психология, - М.: МГУ, Высшее образование, 2016
23. Пихало В.Т., Царегородцев Ю.Н. Управление персоналом организации: учебное пособие - («Проф. образование») - М.: Форум, 2012
24. Розанова В.А. Психология управления. - М., Бизнес-школа, 2012
25. Усов, В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. / В. В. Усов. - М.: Академия, 2016.

Перечень рекомендуемых Интернет-ресурсов

1. Книга кулинара [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://knigakulinara.ru>
2. Электронная библиотека учебников [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net>
3. Информационные технологии индустрии гостеприимства «Ресторанофф» [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.restoranoff.ru>
4. Издательская группа «Дело и сервис» [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.dis.ru>
5. Библиотека «Пси-фактора». Психология бизнеса. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psyfactor.org>
6. Журналы: Империя вкуса, Ресторанный бизнес, Питание и общество, Ресторан, Ресторанные ведомости, Ресторатор, Фьюжн, Гастрономъ и др.
WWW.KOKTEILI.ru., Drink-drink.ru. и др

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и контрольных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы и формы обслуживания; - классификацию услуг общественного питания; -этапы процесса обслуживания; -особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов; -Специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания; -Особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов; 	<p>Экспертная оценка умения формулировать терминалогию и алгоритм обслуживания.</p> <p>Экспертная оценка навыков самостоятельно подбирать формы и методы обслуживания, согласно типу и классу предприятия общественного питания и на их основе проводить основные правила и методы обслуживания потребителей.</p> <p>Экспертная оценка и наблюдение за действиями обучающегося при изучении специальных видов услуг и форм обслуживания и во время практических занятий; устная проверка, - индивидуальный и фронтальный опрос.</p>
<p>обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять процесс подготовки к обслуживанию; подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания; - осуществлять процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара. -обслуживать потребителей в обычном режиме и на различных массовых банкетных мероприятиях, в том числе выездных; эксплуатировать в процессе работы оборудование с соблюдением требований охраны труда и санитарных норм и правил; 	<ul style="list-style-type: none"> - Наблюдение и экспертная оценка умений перерабатывать информацию, полученную в процессе изучения особенностей обслуживания в организациях питания разных типов и классов. -Умение осуществлять процесс подготовки к обслуживанию, подбирать оборудование, посуду, приборы. - Умение осуществлять процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков; - Умение обслуживать потребителей в обычном режиме на различных массовых мероприятиях, в том числе выездных. Умение эксплуатировать в процессе работы оборудование с соблюдением санитарных норм и правил; - Умение приготавливать блюда, напитки, закуски, десерты и тд., и умение их презентовать посетителю, а также умение

-приготовление и презентация холодных блюд и закусок;
- приготовление и презентация горячих закусок;
- приготовление и презентация первых блюд и блюд национальной кухни;
- приготовление и презентация вторых блюд в присутствии посетителей;
- приготовление и презентация сладких блюд и десертов;
- приготовление и презентация горячих напитков

приготавливать блюда и напитки в присутствии посетителей.

Устная проверка - индивидуальный и фронтальный опрос.

Практическая проверка выполнения контрольных заданий.

Решение ситуационных задач.

Визуальный контроль.

Устный опрос

Оценка правильности выполнения практических заданий.

Формы оценки

- накопительная система баллов, на основе которой выставляется итоговая отметка.

- традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 25910413180194252715292873429998908689710672404

Владелец Шахбазян Вера Арамовна

Действителен с 30.08.2023 по 29.08.2024