

**МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ОГА ПОУ «Новгородский торгово-технологический техникум»**

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по
учебной работе

И.А. Емельянова
«31» 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОП.10 Организация и технология обслуживания потребителей в
предприятиях общественного питания**

19.02.10 Технология продукции общественного питания

*по программе подготовки специалистов среднего звена
естественнонаучного профиля*

Квалификация выпускника – техник - технолог

Великий Новгород, 2018

Рабочая программа учебной дисциплины «ОП.10 Организация и технология обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 19.02.10 Технология продукции общественного питания, утвержденного приказом Минобрнауки России № 384 от 22.04.2014г.

Организация-разработчик: областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Новгородский торгово-технологический техникум»

Разработчики:

Кравченко С.В. – *методист УМО*

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением цикловой методической комиссии «Общественное питание» от _____ 2018г., протокол № _____

Председатель ЦМК _____

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1 Область применения программы	4
1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины	4
1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	7
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	11
3.2 Информационное обеспечение обучения	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	12
5.1 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации	12
6. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью рабочей основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания (базовой подготовки).

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программы переподготовки кадров в учреждениях СПО

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина «Организация и технология обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания» относится к профессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы (ОП10 вариативная часть)

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- обеспечить рациональную и эффективную организацию процессов обслуживания потребителей и оказания услуг;
- внедрять прогрессивные формы и методы обслуживания;
- владеть практическими навыками организации обслуживания различных контингентов потребителей;
- управлять конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности;
- осуществлять приём заказа на массовые банкетные мероприятия;
- организовывать обслуживание потребителей организаций общественного питания в обычном режиме и на различных массовых банкетных мероприятиях, в том числе выездных;
- консультировать гостей по составу и методам приготовления блюд, давать рекомендации по выбору;
- соблюдать требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности в процессе обслуживания потребителей;
- соблюдать правила ресторанного этикета;
- соблюдать личную гигиену;

В результате усвоения дисциплины обучающийся должен

знать:

- основы сервисной деятельности;
- классификацию предприятий общественного питания;
- основные характеристики торговых и производственных помещений предприятий общественного питания;
- материально-техническую и информационную базу обслуживания;
- ассортимент и требования к качеству кулинарной продукции;
- классификацию, формы, методы, средства оказания услуг;
- технику обслуживания потребителей, правила, очередность и способы подачи блюд;
- правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с потребителями.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК1.Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК2.Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК3.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК4.Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК5.Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК6.Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК7.Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК8.Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК9.Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать профессиональными компетенциями:

ПК1.1.Организовывать подготовку мяса и приготовление полуфабрикатов для сложной кулинарной продукции.

ПК1.2.Организовывать подготовку рыбы и приготовление полуфабрикатов для сложной кулинарной продукции.

ПК1.3.Организовывать подготовку домашней птицы для приготовления сложной кулинарной продукции.

ПК2.1.Организовывать и проводить приготовление канапе, легкие и сложные холодные закуски.

ПК2.2.Организовывать и проводить приготовление сложных холодных блюд из рыбы, мяса и сельскохозяйственной (домашней) птицы.

ПК2.3.Организовывать и проводить приготовление сложных холодных соусов.

ПК3.1.Организовывать и проводить приготовление сложных супов.

ПК3.2.Организовывать и проводить приготовление сложных горячих соусов.

ПК3.3.Организовывать и проводить приготовление сложных блюд из овощей, грибов и сыра.

ПК3.4.Организовывать и проводить приготовление сложных блюд из рыбы, мяса и сельскохозяйственной (домашней) птицы.

ПК4.1.Организовывать и проводить приготовление сдобных хлебобулочных изделий и праздничного хлеба.

ПК4.2.Организовывать и проводить приготовление сложных мучных кондитерских изделий и праздничных тортов.

ПК4.3.Организовывать и проводить приготовление мелкоштучных кондитерских изделий.

ПК4.4.Организовывать и проводить приготовление сложных отделочных полуфабрикатов, использовать их в оформлении

ПК5.1.Организовывать и проводить приготовление сложных холодных десертов.

ПК5.2.Организовывать и проводить приготовление сложных горячих десертов

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающихся - 255 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающихся - 170 часов;

самостоятельной работы обучающегося - 85 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

очная форма обучения

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	255
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	170
в том числе:	
практические занятия	80

Самостоятельная работа обучающегося (всего)	85
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

заочная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	255
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
в том числе:	
теоретические занятия	34
практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающихся (всего), в том числе:	205
Итоговая аттестация в форме экзамена	

**2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины Организация и технология обслуживания потребителей
в предприятиях общественного питания
Очная форма обучения**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел 1.Организационная и технологическая структура работы предприятий общественного питания.			74	
Тема 1.1. Организация производства и торговой деятельности.	Содержание учебного материала		14	
	1	Введение: роль общественного питания в жизни современного общества. Методы повышения качества обслуживания потребителей.		2
	2	Классификация предприятий общественного питания. Основные типы, виды и классы (по ассортименту реализуемой продукции, номенклатуре предоставляемых услуг, технической оснащённости, методам и качеству обслуживания, квалификации персонала).		3
	3	Характеристика основных помещений предприятий общественного питания: производственные, торговые, складские и административно-бытовые площади. Требования к планировке и устройству помещений.		3
	4	Основные категории работников предприятий общественного питания. Должностные обязанности, права, должностное взаимодействие.		3
	5	Формы материальной ответственности работников предприятий общественного питания. Индивидуальная и бригадная формы материальной ответственности работников предприятий общественного питания.		3
	6	Назначение и правила оформления прейскуранта. Виды и функции меню, порядок расположения блюд в меню.		3
	7	Методы и формы обслуживания потребителей: самообслуживание, частичное обслуживание, полное обслуживание и комбинированный метод		3
	Практические занятия		10	2,3
	1	Экскурсия на производство с целью ознакомления с организацией обслуживания в общественном питании.	4	

	2	Анализ организации производственных и торговых помещений предприятия общественного питания.	2	
	3	Расчёт среднего чека в дневные и вечерние часы работы предприятия общественного питания.	2	
	4	Среднее количество блюд, потребляемое потребителями в дневные и вечерние часы.	2	
	Самостоятельная работа: написание реферата. Отчёта об экскурсии на предприятие общественного питания. Культура обслуживания, как основной фактор оценки работы предприятия общественного питания. Средние цены по категориям меню.		18	
	Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: выполнение домашних заданий по разделу 1. Дополнительные услуги предприятий общественного питания. Корпоративная кадровая политика. Основные обязанности шеф-повара.			
Тема 1.2. Правила подготовки к обслуживанию потребителей в предприятиях общественного питания.	Содержание учебного материала		20	
	1	Ассортимент столовой посуды: характеристика и назначение. Подготовка к обслуживанию, хранение и учёт, нормы списания.		3
	2	Ассортимент столовых приборов: характеристика и назначение. Подготовка к обслуживанию, хранение и учёт, нормы списания.		3
	3	Ассортимент столового белья: характеристика и назначение. Подготовка к обслуживанию, хранение и учёт, нормы списания.		3
	4	Правила расчёта столовой посуды, приборов, белья согласно обслуживанию. Получение из сервизной необходимого количества столовой посуды, приборов, белья.		3
	5	Правила подготовки торгового зала предприятия общественного питания к обслуживанию. Техника безопасности и санитарные правила при подготовке зала к обслуживанию.		3
	6	Варианты расстановки мебели в торговом зале предприятия общественного питания в зависимости от формата мероприятия. Декорирование столов и стульев.		3
	7	Требование к качеству подготовки столов к обслуживанию. Правила предварительной сервировки.		3

	8	Последовательность предварительной сервировки стола для завтрака. Последовательность предварительной сервировки стола для обеда.		3
	9	Последовательность предварительной сервировки стола для ужина. Последовательность предварительной сервировки стола по предварительному заказу.		3
	10	Личная подготовка обслуживающего персонала предприятий общественного питания к обслуживанию. Правила санитарии и гигиены.		3
	Практические занятия		30	3
	1	Подготовка торгового зала согласно обслуживанию. Расстановка мебели в торговом зале согласно обслуживанию.		
	2	Подбор столового белья по виду, назначению, фактуре ткани, цвету и размеру. Варианты накрытия столов скатертями, мулестонами, дорожками, фуршетными юбками.		
	3	Складывание тканевых салфеток низким способом (на завтрак) и высоким способом (на обед и ужин). Складывание тканевых салфеток банкетным вариантом.		
	4	Подбор фарфорово-фаянсовой посуды по виду и назначению. Подготовка к обслуживанию фарфорово-фаянсовой посуды.		
	5	Подбор керамической посуды по виду и назначению. Подготовка к обслуживанию керамической посуды.		
	6	Подбор металлической посуды по виду и назначению. Подготовка к обслуживанию металлической посуды.		
	7	Подбор стеклянной посуды по виду и назначению. Подготовка к обслуживанию стеклянной посуды.		
	8	Подбор основных столовых приборов по виду и назначению. Подготовка к обслуживанию основных столовых приборов.		
	9	Подбор вспомогательных столовых приборов по виду и назначению. Подготовка к обслуживанию вспомогательных столовых приборов.		
	10	Транспортировка столовой посуды, приборов в торговый зал разными способами. Размещение на станциях.		
	11	Оформление прейскуранта согласно правилам. Разработка меню дня.		
	12	Описание блюд в меню с учётом кулинарной характеристики. Выполнение размещения блюд в меню согласно принятой очерёдности.		
	13	Выполнение предварительной сервировки стола для завтрака двумя способами. Подготовка стола к кофе-брейку.		

	14	Выполнение предварительной сервировки стола для обеда двумя способами. Выполнение предварительной сервировки стола для ужина.		
	15	Выполнение предварительной сервировки стола для банкета по предложенному варианту меню. Декорирование банкетного стола с помощью ресторанных аксессуаров и тематических украшений.		
	Самостоятельная работа: написание реферата		18	2
	Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: выполнение домашних заданий по разделу 1. История происхождения и производства фарфоровой посуды. Настроение цвета: правила подбора столового белья. Меню – визитная карточка предприятия общественного питания Подготовка папок меню к обслуживанию. Инструктирование обслуживающего персонала перед началом обслуживания потребителей. Виды банкетной посуды.			
Раздел 2. Стандарты обслуживания потребителей в организациях общественного питания.			96	
Тема 2.1. Правила обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания.	Содержание учебного материала		36	
	1	Правила предварительного бронирования мест в предприятиях общественного питания. Система, учёт, оплата предварительного заказа.		2
	2	Правила приёма заказа и реализации блюд на вынос. Организация бизнес-ланчей.		2
	3	Правила приёма заказа на обслуживание туристических групп. Рекомендации по разработке сет-меню.		2
	4	Встреча и размещение гостей. Подача меню и винной карты.		3
	5	Кулинарная характеристика холодных блюд и закусок. Требования к качеству.		3
	6	Кулинарная характеристика горячих закусок. Требования к качеству.		3
	7	Кулинарная характеристика бульонов и супов. Требования к качеству.		3
	8	Кулинарная характеристика основных горячих блюд. Требования к качеству.		3
	9	Кулинарная характеристика десертов. Требования к качеству.		3
	10	Кулинарная характеристика буфетной продукции. Требования к качеству.		3
	11	Рекомендации гостю по выбору блюд. Правила увеличения продаж.		2
	12	Правила оформления заказа и размещение его на производство, в бар. Этика служебного взаимодействия.		3
	13	Основные способы подачи блюд и напитков. Характеристика способов подачи.		2

	14	Очерёдность подачи блюд по заказу. Досервировка стола, контроль над исполнением заказа.		2
	15	Правила замены скатерти на столе гостя в его присутствии и после ухода гостя. Уборка использованной посуды.		3
	16	Виды расчёта потребителей. Правила оформления и подачи счёта.		3
	17	Расчёт потребителей с предоставлением кассового чека. Правила расчёта по кредитной карте.		3
	18	Дисконтная программа в предприятиях общественного питания. Виды предоставляемых дополнительных услуг.		2
	Практические занятия		24	3
	1	Приём заказа с предварительным бронированием мест. Оформление счёта частичной предоплаты.		
	2	Разработка меню на бизнес-ланч. Разработка меню на сет-меню.		
	3	Сопровождение гостей, помощь в рассадке. Подача меню в соответствии с правилами этикета.		
	4	Помощь гостю в выборе блюд. Рекомендации фирменных блюд и напитков.		
	5	Оформление заказа на блюда и напитки, передача на производство и в бар.		
	6	Досервировка стола в соответствии с принятым заказом.		
	7	Подача блюд и напитков «в стол». Подача блюд и напитков «в обнос».		
	8	Подача блюд и напитков «индивидуальным способом». Подача блюд и напитков с предварительным порционированием на подсобном столе».		
	9	Перенос, подача блюд и напитков гостю разными способами. Техника безопасности и охрана труда при работе.		
	10	Сбор использованной посуды, приборов со стола гостя. Замена использованной скатерти.		
	11	Оформление счёта. Подача счёта гостю.		
	12	Расчёт гостя по дисконтной карте. Оформление кассового чека.		
	Самостоятельная работа: написание реферата. Разрешение конфликтных ситуаций. Особенности ресторанных заведений среднего формата.		16	2

	Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: выполнение домашних заданий по разделу 2. Особенности обслуживания гостя в номере отеля. Кулинарная характеристика десерта Тирамису. Способы подачи блюд итальянской национальной кухни: спагетти. Фаст-фуд в России.			
Тема 2.2. Организация и технология обслуживания массовых банкетных мероприятий.	Содержание учебного материала		20	
	1	Специальные формы обслуживания потребителей в общественном питании. Виды и особенности.		2
	2	Массовые мероприятия с частичным обслуживанием потребителей. Банкет-фуршет.		2
	3	Массовые мероприятия с полным обслуживанием потребителей. Приём заказа, оформление заявки на банкет.		2
	4	Организация обслуживания «шведский стол». Экономические выгоды мероприятия.		2
	5	Особенности организации и проведения банкет-коктейль. Оформление информационного сопроводительного листа мероприятия.		2
	6	Организация выездного обслуживания массовых мероприятий. Кейтеринг, как передовой метод обслуживания потребителей.		2
	7	Особенности организации и проведения комбинированного банкета. Приём заказа, оформление заявки на проведение свадьбы.		3
	8	Варианты построения и расстановки столов для проведения массовых банкетных мероприятий. Правила расчёта столового белья, посуды и приборов.		3
	9	Особенности составления меню для проведения массовых банкетных мероприятий. Нормы расчёта кулинарной продукции на одну персону.		2
	10	Критерии безопасности кулинарной продукции. Условия транспортировки и реализации на массовых банкетных мероприятиях.		2
	Практические занятия		16	3
	1	Составление алгоритма обслуживания банкета с полным обслуживанием. Разработка меню.	2	
	2	Составление алгоритма обслуживания банкета с частичным обслуживанием. Разработка меню.	2	
	3	Составление алгоритма обслуживания мероприятия банкет-фуршет. Разработка меню.	2	
	4	Составление алгоритма обслуживания мероприятия банкет-коктейль. Разработка меню.	2	

	5	Составление алгоритма обслуживания мероприятия по типу «шведский стол». Разработка меню.	2	2
	6	Составление плана-меню для выездного обслуживания на 100 человек. Оформление сопроводительного листа.	4	
	7	Составления алгоритма обслуживания банкета-приёма. Разработка примерного меню.	2	
	Самостоятельная работа: написание реферата. Применение передовых, инновационных методов и форм организации труда в индустрии питания.		12	
	Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: выполнение домашних заданий по разделу Методы приготовления банкетных блюд. Виды рекламы в общественном питании. Способы информирования гостей о предстоящих мероприятиях. Детское меню.			
	Самостоятельная работа: выполнение индивидуального проектного задания по теме: «Эффективная организация процессов обслуживания потребителей и оказания услуг в общественном питании».		21	
	Всего			

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	№ занятия	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
Раздел 1.Организационная и технологическая структура работы предприятий общественного питания			139	
Тема 1.1. Организация производства и торговой деятельности	Содержание учебного материала		58	
	1.	Введение: роль общественного питания в жизни современного общества.	10	2
	2.	Методы повышения качества обслуживания потребителей		2
	3.	Классификация предприятий общественного питания. Основные типы, виды и классы (по ассортименту реализуемой продукции, номенклатуре предоставляемых услуг, технической оснащённости, методам и качеству обслуживания, квалификации персонала		2
	4.	Основные категории работников предприятий общественного питания. Должностные обязанности, права, должностное		2

		взаимодействие		
	5.	Назначение и правила оформления прейскуранта. Виды и функции меню, порядок расположения блюд в меню		2
	6.	Методы и формы обслуживания потребителей: самообслуживание, частичное обслуживание, полное обслуживание и комбинированный метод		2
	7.	Практическое занятие № 1 Анализ организации производственных и торговых помещений предприятия общественного питания		3
	8.	Служебное взаимодействие		3
	9.	Практические занятия № 2,3		3
	10.	Разработка меню бизнес-ланча		
	Самостоятельная работа обучающегося: Работа с конспектом, дополнительными источниками информации, подготовка домашней контрольной работы, изучение вопросов: Характеристика основных помещений предприятий общественного питания: производственные, торговые, складские и административно-бытовые площади. Требования к планировке и устройству помещений. Формы материальной ответственности работников предприятий общественного питания. Индивидуальная и бригадная формы материальной ответственности работников предприятий общественного питания. Расчёт среднего чека в дневные и вечерние часы работы предприятия общественного питания. Среднее количество блюд, потребляемое потребителями в дневные и вечерние часы. Культура обслуживания, как основной фактор оценки работы предприятия общественного питания. Средние цены по категориям меню. Дополнительные услуги предприятий общественного питания. Корпоративная кадровая политика. Основные обязанности шеф-повара		48	
Тема 1.2. Правила подготовки к обслуживанию потребителей в предприятиях	Содержание учебного материала		81	
	11.	Ассортимент столовой посуды: характеристика и назначение. Подготовка к обслуживанию, хранение и учёт, нормы списания.	13	2
	12.	Ассортимент столовых приборов: характеристика и назначение. Подготовка к обслуживанию, хранение и учёт, нормы списания.		2

общественного питания	13.	Ассортимент столового белья: характеристика и назначение. Подготовка к обслуживанию, хранение и учёт, нормы списания		2
	14.	Практическая работа № 4,5		3
	15.	Подбор посуды по виду и назначению. Подготовка к обслуживанию посуды. Оформление акта списания посуды		
	16.	Практическая работа № 6,7		3
	17.	Организация сохранности столовых приборов, посуды, белья. Инвентаризация в сервизной		
	18.	Личная подготовка обслуживающего персонала предприятий общественного питания к обслуживанию. Правила санитарии и гигиены		2
	19.	Виды и формы материальной ответственности		2
	20.	Подготовка торгового зала согласно обслуживанию. Расстановка мебели в торговом зале согласно обслуживанию		2
	21.	Выполнение предварительной сервировки стола		2
	22.	Практическая работа № 8,9		3
	23.	Зачет проектов по подготовке зала и сервировки стола		
	Самостоятельная работа обучающегося: Работа с конспектом, дополнительными источниками информации, подготовка домашней контрольной работы, изучение вопросов: Правила расчёта столовой посуды, приборов, белья согласно обслуживанию. Получение из сервизной необходимого количества столовой посуды, приборов, белья. Правила подготовки торгового зала предприятия общественного питания к обслуживанию. Техника безопасности и санитарные правила при подготовке зала к обслуживанию. Варианты расстановки мебели в торговом зале предприятия общественного питания в зависимости от формата мероприятия. Декорирование столов и стульев. Требование к качеству подготовки столов к обслуживанию. Правила предварительной сервировки. Последовательность предварительной сервировки стола для завтрака. Последовательность предварительной сервировки стола для обеда. Последовательность предварительной сервировки стола для ужина. Последовательность предварительной сервировки стола по предварительному заказ. Подбор столового белья по виду, назначению, фактуре ткани, цвету и размеру. Варианты накрытия столов скатертями, мулестонами, дорожками, фуршетными юбками. Складывание тканевых салфеток низким способом (на завтрак) и высоким способом (на обед и ужин). Складывание			68

	тканевых салфеток банкетным вариантом. Подбор керамической посуды по виду и назначению. Подготовка к обслуживанию керамической посуды. Подбор металлической посуды по виду и назначению. Подготовка к обслуживанию металлической посуды. Подбор стеклянной посуды по виду и назначению. Подготовка к обслуживанию стеклянной посуды. Подбор основных столовых приборов по виду и назначению. Подготовка к обслуживанию основных столовых приборов. Подбор вспомогательных столовых приборов по виду и назначению. Подготовка к обслуживанию вспомогательных столовых приборов. Транспортировка столовой посуды, приборов в торговый зал разными способами. Размещение на станциях. Оформление прейскуранта согласно правилам. Разработка меню дня. Описание блюд в меню с учётом кулинарной характеристики. Выполнение размещения блюд в меню согласно принятой очередности. Выполнение предварительной сервировки стола для завтрака двумя способами. Подготовка стола к кофе-брейку. Выполнение предварительной сервировки стола для обеда двумя способами. Выполнение предварительной сервировки стола для ужина. Выполнение предварительной сервировки стола для банкета по предложенному варианту меню. Декорирование банкетного стола с помощью ресторанных аксессуаров и тематических украшений.		
Раздел 2. Стандарты обслуживания потребителей в организациях общественного питания		157	
Тема 2.1	Содержание учебного материала	70	
Правила обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания.	24.	Стандарты организации обслуживания потребителей	2
	25.		
	26.	Правила приема заказа. Дополнительная сервировка стола.	2
	27.		
	28.		2
	29.	Размещение заказа в производство. Очередность подачи блюд.	
	30.		2
	31.	Практическое занятие № 10,11	3
	32.	Сервировка тематического стола	
	33.	Практическое занятие № 12, 13	3
		Правила расчета потребителей. Оформление гостевого счета	
	34.	Увеличение продаж в предприятии общественного питания	2
	35.	Способы расчета среднего чека	2

	Самостоятельная работа обучающегося: Работа с конспектом, дополнительными источниками информации, подготовка домашней контрольной работы, изучение вопросов: Правила предварительного бронирования мест в предприятиях общественного питания. Система, учёт, оплата предварительного заказа. Правила приёма заказа и реализации блюд навынос. Организация бизнес-ланчей. Правила приёма заказа на обслуживание туристических групп. Рекомендации по разработке сет-меню. Встреча и размещение гостей. Подача меню и винной карты. Кулинарная характеристика буфетной продукции. Требования к качеству. Рекомендации гостю по выбору блюд. Правила увеличения продаж. Правила оформления заказа и размещение его на производство, в бар. Этика служебного взаимодействия. Основные способы подачи блюд и напитков. Характеристика способов подачи. Очередность подачи блюд по заказу. Досервировка стола, контроль над исполнением заказа. Правила замены скатерти на столе гостя в его присутствии и после ухода гостя. Уборка использованной посуды. Виды расчёта потребителей. Правила оформления и подачи счёта. Расчёт потребителей с предоставлением кассового чека. Правила расчёта по кредитной карте. Дисконтная программа в предприятиях общественного питания. Виды предоставляемых дополнительных услуг.	58	
Тема 2.2. Организация и технология обслуживания массовых банкетных мероприятий.	Содержание учебного материала	87	
	36. Специальные формы организации обслуживания	15	2
	37. Массовые банкетные мероприятия		2
	38. Информационно-сопроводительный лист мероприятия		2
	39.		
	40. Эффективное банкетное меню		2
	41. Организация шведского стола		2
	42. Организация банкета – фуршета		2
	43. Кейтеринг. Виды и назначение		2
	44.		
	45. Практическое занятие № 14,15		3
	46. Организация обслуживания туристических групп		
	47. Практическое занятие № 16 Организация работы с корпоративным клиентом		3
	48. Профессиональный этикет обслуживания		2

	49.	Пассивные и активные продажи		2
	50.	Организация обслуживания детский праздников.		3
	Самостоятельная работа обучающегося: Работа с конспектом, дополнительными источниками информации, подготовка домашней контрольной работы, изучение вопросов: Специальные формы обслуживания потребителей в общественном питании. Виды и особенности. Массовые мероприятия с частичным обслуживанием потребителей. Банкет-фуршет. Массовые мероприятия с полным обслуживанием потребителей. Приём заказа, оформление заявки на банкет. Организация обслуживания «шведский стол». Экономические выгоды мероприятия. Особенности организации и проведения банкет-коктейль. Оформление информационного сопроводительного листа мероприятия. Организация выездного обслуживания массовых мероприятий. Кейтеринг, как передовой метод обслуживания потребителей. Особенности организации и проведения комбинированного банкета. Приём заказа, оформление заявки на проведение свадьбы. Варианты построения и расстановки столов для проведения массовых банкетных мероприятий. Правила расчёта столового белья, посуды и приборов. Особенности составления меню для проведения массовых банкетных мероприятий. Нормы расчёта кулинарной продукции на одну персону. Критерии безопасности кулинарной продукции. Условия транспортировки и реализации на массовых банкетных мероприятиях		72	
Всего нагрузка аудиторная			50	
Самостоятельная работа студента			205	
Максимальная нагрузка			255	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1.– ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2.–репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся
- комплект учебно-наглядных материалов по дисциплине
- рабочее место преподавателя

Технические средства обучения (по необходимости):

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / Васюкова А., Любецкая Т.Р. - М.: Дашков и К, 2017. - 416 с.: ISBN 978-5-394-02181-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/512131>

2. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 417 с. — (Среднее профессиональное образование)

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/978346>

3. Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие для нач. проф. образования / В. В. Усов. -10-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2012. - 432 с.

4. Радченко Л.А. "Обслуживание на предприятиях общественного питания", 7е издание, 2013 год, 318 с, Ростов-на-Дону, "Феникс"

Дополнительные источники:

1. Журнал «Бизнес. Современный ресторан»,
2. Журнал «Ресторанные ведомости

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2

Умения:	
обеспечить рациональную и эффективную организацию процессов обслуживания потребителей и оказания услуг;	Наблюдение и оценка заданий на практических занятиях, оценка внеаудиторной самостоятельной работы, тестирование
внедрять прогрессивные формы и методы обслуживания;	
владеть практическими навыками организации обслуживания различных контингентов потребителей;	
управлять конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности;	
осуществлять приём заказа на массовые банкетные мероприятия;	
организовывать обслуживание потребителей организаций общественного питания в обычном режиме и на различных массовых банкетных мероприятиях, в том числе выездных;	
консультировать гостей по составу и методам приготовления блюд, давать рекомендации по выбору;	
соблюдать требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности в процессе обслуживания потребителей;	
соблюдать правила ресторанного этикета;	
соблюдать личную гигиену;	
Знания:	
основы сервисной деятельности;	Устный и письменный опрос, тестирование Оценка заданий на практических занятиях и внеаудиторной самостоятельной работы Дифференцированный зачет
классификацию предприятий общественного питания;	
основные характеристики торговых и производственных помещений предприятий общественного питания;	
материально-техническую и информационную базу обслуживания;	
ассортимент и требования к качеству кулинарной продукции;	
классификацию, формы, методы, средства оказания услуг;	
технику обслуживания потребителей, правила, очерёдность и способы подачи блюд;	
правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с потребителями	

5.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Организация и технология обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания

1.1 Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов

1.2 Критерии оценки для проведения дифференцированного зачета по дисциплине

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логично его излагает, умеет тесно связывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу его излагает, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет творческие положения при решении практических задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он обладает знаниями только основного материала, но не усвоил материал в пределах дидактической единицы, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач или решает их с неточностями.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций обучающегося.

При сдаче дифференцированного зачета:

- знания обучающегося могут проверяться при ответе на теоретические вопросы;
- степень владения умениями при выполнении практических работ и других заданий.

6. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа: одобрена на 20__/_ учебный год на заседании цикловой методической комиссии «Общественное питание» от ____ 20__ г., протокол № ____

Председатель ЦМК _____

Рабочая программа: одобрена на 20__/_ учебный год на заседании цикловой методической комиссии «Общественное питание» от ____ 20__ г., протокол № ____

Председатель ЦМК _____

Рабочая программа: одобрена на 20__/_ учебный год на заседании цикловой методической комиссии «Общественное питание» от ____ 20__ г., протокол № ____

Председатель ЦМК _____