

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ**

ГАПОУ РБ «ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По учебной дисциплине **ОП 14 Организация обслуживания**

По специальности **19.02.10** **Технология** **производства**
общественного питания

Количество часов 123

Селенгинск

Рассмотрена на заседании
ПМК профессиональных
дисциплин
Протокол № 1
« 02 » сентября 2020 г.

Председатель ПМК
Иванова И.А. Иванова

СОГЛАСОВАНО
Руководитель МЦ
Орлова Т.В. Орлова
«02 » сентября 2020 г

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УР

Мордовская О.Н. Мордовская

Приказ № 413 от « 02 » августа
2020 года

Автор:

Орлова Татьяна Васильевна – преподаватель специальных дисциплин

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация обслуживания

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 19.02.10 «Технология продукции общественного питания» (приказ Министерства образования и науки РФ №384 от 22.04.2014)

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

профессиональный цикл

Учебная дисциплина введена за счет часов вариативной части на основе анализа актуального состояния и перспектив развития регионального рынка труда и по запросу работодателей.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

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

У1. организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;

У2. подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;

У3. организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов;

У4. осуществлять расчет с посетителями;

У5. принимать рациональные управленческие решения;

У6. определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;

У7. выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;

У8. составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей.

знать:

31. цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания;

32. этапы процесса обслуживания;

33. особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;

34. специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;

35. характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями;

36. требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;

37. информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование.

Рабочая программа учебной дисциплины направлена на формирование: общих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

и профессиональных компетенций:

ПК 1. Организовывать подготовку к обслуживанию.

ПК 2. Организовывать обслуживание на различных предприятиях общественного питания.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 123 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 82 часа;
самостоятельной работы обучающегося 41 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	123
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	82
в том числе:	
лабораторные работы – не предусмотрены	-
практические занятия	40
контрольные работы – не предусмотрены	-
курсовая работа (проект) - не предусмотрен	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	41
в том числе:	
1. Изучение стандарта ГОСТ Р «Услуги ОП. Общие требования»	2
2. Составление анкеты для изучения спроса потребителей	
3. Заполнение таблицы «Современные виды рекламы»	2
4. Разработка рекламных мероприятий для различных ПОП, позиционирование на рынке ресторанных услуг	2
5. Разработка интерьеров различных ПОП	
6. Схематичное изображение различных видов сервировки стола в зависимости от обслуживания	2
7. Отработка приемов подготовки посуды к обслуживанию.	2
8. Отработка приемов сервировки столов	2
9. Оформление карты вин, коктейльной карты	2
10. Составление производственных ситуаций	2
11. Заполнение таблицы «Краткая кулинарная характеристика блюд и особенности их подачи»	2
12. Оформление сценария банкета	2
13. Составление презентаций «Сервировка тематического стола»	4
14. Составление глоссария / топ-листа по одной из иностранной кухне	4
15. Составление презентации «Особенности иностранной кухни» (по выбору студентов)	4
16. Составление схемы «Раздаточные линии»	3
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Организация обслуживания

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых соответствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Характеристика процесса обслуживания	Содержание учебного материала	4	OK1 OK8 OK9
	1. Услуги общественного питания и требования к ним		
	2. Методы и формы обслуживания		
	3. Обслуживающий персонал, требования к нему		
	4. Виды потребительского спроса, методы его изучения		
	5. Рекламные средства ПОП, их характеристика		
	Лабораторные работы – не предусмотрены	-	
	Практические занятия 1. Анализ используемых рекламных средств и их эффективность	2	OK1 OK2 OK 3OK5 ПК1
	Контрольные работы – не предусмотрены	-	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Изучение стандарта ГОСТ Р 50764-95 «Услуги ОП. Общие требования» 2. Составление анкеты для изучения спроса потребителей 3. Заполнение таблицы «Современные виды рекламы» 4. Разработка рекламных мероприятий для различных ПОП, позиционирование на рынке ресторанных услуг	8	OK1 OK8 OK9 ПК1
Тема 2. Характеристика торговых помещений	Содержание учебного материала	4	OK1 OK8 OK9
	1. Виды и характеристика торговых помещений		
	2. Интерьер предприятий общественного питания		
	3. Оборудование торговых залов		
	4. Организация подготовки торгового зала к обслуживанию, расстановка мебели в зале		
	Лабораторные работы– не предусмотрены	-	
	Практические занятия 1. Расстановка торговой мебели в залах различных ПОП	2	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 ПК1
	Контрольные работы– не предусмотрены	-	
Самостоятельная работа обучающихся 1. Разработка интерьеров различных ПОП	2	OK1 OK8 OK9	
Тема 3. Подготовка столовой посуды, приборов, столового белья к обслуживанию	Содержание учебного материала	6	OK1 OK2 OK4 OK5
	1. Виды столовой посуды и столовых приборов		
	2. Характеристика и ассортимент фарфорово-фаянсовой посуды		
	3. Характеристика и ассортимент хрустальной и стеклянной посуды		OK1 OK2 OK4 OK5

	4.	Характеристика и ассортимент металлической посуды , столовых приборов		<i>OK1 OK2 OK4 OK5</i>	
	5.	Характеристика деревянной и пластмассовой посуды и приборов		<i>OK1 OK2 OK4 OK5</i>	
	6.	Сервировка столов , сервировка столов хрустальной и стеклянной посудой.		<i>OK1 OK2 OK8 OK9</i>	
	Практические занятия			<i>10</i>	
	1. Оформление заявки на посуду по нормам оснащения 2. Составление акта на бой, лом, порчу, утрату посуды 3. Расчет необходимого количества посуды, приборов на основании норм оснащения 4. Виды и назначение столового белья . Отработка приемов складывания салфеток 5. Подготовка посуды к обслуживанию 6. Отработка приемов сервировки столов для завтрака, обеда и ужина 7. Отработка приемов банкетной сервировки столов				<i>OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 ПК1</i>
	Контрольные работы - не предусмотрены			-	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Схематичное изображение различных видов сервировки стола в зависимости от обслуживания 2. Отработка приемов подготовки посуды к обслуживанию. 3. Отработка приемов сервировки столов			6	<i>OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 ПК1</i>
Тема 4. Информационные ресурсы организаций общественного питания	Содержание учебного материала		2		
	1	Карта вин и коктейльная карта, назначение. Порядок составления и оформления		<i>OK1 OK2 OK3</i>	
	Лабораторные работы – не предусмотрены				
	Практические занятия 1. Составление карты вин для ресторанов и баров		2	<i>ОО1-OK6 ПК1</i>	
	Контрольные работы - не предусмотрены				
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Оформление карты вин 2. Оформление коктейльной карты		2	<i>ОО1-OK6 ПК1</i>	
Тема 5. Профессиональные бизнес- процессы при обслуживании официантами	Содержание учебного материала		2		
	1	Встреча и размещение гостей		<i>OK1 OK2 OK3</i>	
	2	Прием и оформление заказа			
	3	Способы подачи блюд и закусок			
	4	Расчет с гостями			
	5	Уборка столов и замена использованной посуды			
	Лабораторные работы – не предусмотрены			-	
	Практические занятия 1. Оформление заказа у потребителей, заполнение бланка-счета		2	<i>OK1 –OK6 ПК2</i>	
	Контрольные работы - не предусмотрены				
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Составление производственных ситуаций		2	<i>OK1 –OK6 ПК2</i>	
Тема 6. Подача блюд и закусок	Содержание учебного материала		6		
	1	Правила подачи холодных блюд и закусок		<i>OK1 OK2 OK8 OK9</i>	
	2	Правила подачи горячих закусок			

	3	Правила подачи супов		<i>OK1 OK8 OK9</i>	
	4	Правила подачи вторых горячих блюд			
	5	Правила подачи сладких блюд и фруктов			
	6	Правила подачи горячих и холодных напитков			
	Лабораторные работы – не предусмотрены				
	Практические занятия 1. Отработка приемов подачи буфетной продукции 2. Решение имитационных задач, возникающих в процессе обслуживания 3. Отработка приемов транширования вторых горячих блюд			6	<i>OK1 OK2 OK3 OK6 OK7 OK8 OK9 ПК2</i>
	Контрольные работы - не предусмотрены				
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Заполнение таблицы «Краткая кулинарная характеристика блюд и особенности их подачи»			2	<i>OK1 OK5 OK8 OK9</i>
Тема 7. Поддача винно-водочной продукции	Содержание учебного материала		2	<i>OK1-OK6</i>	
	1	Классификация винно-водочной продукции			
	2	Принцип подбора винно-водочной продукции			
	3	Поддача и декантирование винно-водочной продукции			
	Лабораторные работы – не предусмотрены			-	
	Практические занятия - не предусмотрены			-	
	Контрольные работы - не предусмотрены			-	
	Самостоятельная работа обучающихся – не предусмотрена			-	
Тема 8. Банкеты и приемы	Содержание учебного материала		4	<i>OK1- OK6</i>	
	1.	Виды банкетов и приемов			
	2.	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами			
	3.	Дипломатический прием			
	4.	Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами			
	5.	Банкет-фуршет, банкет-коктейль			
	6.	Смешанные виды банкетов, кейтеринг			
	7.	Банкет-чай, банкет-кофе			
	8.	Прогрессивные технологии обслуживания			
	Лабораторные работы – не предусмотрены			-	
	Практические занятия 1. Прием заказа на обслуживание банкета, составление меню для различных видов банкетов 2. Расчет потребности в официантах, торговой мебели, столовой посуде, приборов, белья для проведения различных банкетов 3. Сервировка столов стеклянной посудой для банкета-фуршета			6	<i>OK1 OK2 OK3 OK4 OK7 OK8 ПК2</i>
Контрольные работы - не предусмотрены					
Самостоятельная работа обучающихся 1. Оформление сценария банкета			4	<i>OK1-OK6</i>	
Тема 9.	Содержание учебного материала		4		

Специальные формы обслуживания	1.	Обслуживание на различных видах транспорта		<i>OK1- OK6</i>
	2.	Обслуживание участников съездов, конференций, фестивалей, форумов, конференций		
	3.	Обслуживание в гостиницах		
	5.	Формы ускоренного обслуживания		
	5.	Тематическое обслуживание		
	Лабораторные работы – не предусмотрены			
Практические занятия		4	<i>OK1-OK6 ПК2</i>	
1.	Сервировка тематических столов			
	2.	Отработка фрагментов сервировки шведского стола		
Контрольные работы - не предусмотрены				
Самостоятельная работа обучающихся		4	<i>OK1-OK6</i>	
1.	Составление презентации «Сервировка тематического стола»			
Тема 10. Обслуживание иностранных туристов	Содержание учебного материала		4	<i>OK1-OK6</i>
	1.	Виды иностранного туризма		
	2.	Классы туристических документов.		
	3.	Организация питания иностранных туристов		
	4.	Особенности питания иностранных туристов		
	Лабораторные работы – не предусмотрены			
	Практические занятия		4	<i>OK1 OK2 OK3 OK4 OK7 OK8 ПК2</i>
	1.	Составление меню для обслуживания иностранцев (по выбору студентов)		
	2.	Составление мини-словаря для обслуживания туристов (по выбору студентов)		
Контрольные работы - не предусмотрены				
Самостоятельная работа обучающихся		8	<i>OK1-OK6</i>	
1.	Составление глоссария / топ-листа по одной из иностранной кухне			
	2.	Составление презентации «Особенности иностранной кухни» (по выбору студентов)		
Тема 11. Организация социального питания	Содержание учебного материала		4	<i>OK1 OK2 OK8 OK9</i>
	1.	Особенности организации обслуживания на предприятиях социально-ориентированного питания		
	2.	Обслуживание на производственных предприятиях		
	3.	Обслуживание обучающихся общеобразовательных школ, средних учебных заведений, ВУЗов		
	Лабораторные работы – не предусмотрены			
	Практические занятия		2	<i>OK1 OK2 OK3 OK4 OK6 OK7 OK8 ПК2</i>
	1.	Анализ эффективности организации обслуживания студентов в столовой техникума		
	Контрольные работы - не предусмотрены			
Самостоятельная работа обучающихся		3	<i>OK1-OK6</i>	
1.	Составление схемы «Раздаточные линии»			
Всего:			123	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета технологического оборудования кулинарного и кондитерского производства и учебного банкетного зала.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочее место студента;
- нормативно-правовые акты в области общественного питания;
- бланки нормативно-технологической документации.

Технические средства обучения:

- компьютер с выходом в Интернет;
- проектор;
- экран;
- калькуляторы.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Л.А. Радченко. — Москва : КноРус, 2018. — 321 с. — Для СПО и НПО. — ISBN 978-5-406-02183-5. Код доступа <https://www.book.ru/book/915064/view2/1>

Дополнительные источники:

1. Зайков Г.М, Джум Т.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник. –М.:Магистр: ИНФРА – М, 2018.-560 с.

2. ФЗ «О защите прав потребителей».
3. Журналы: «Ресторанный бизнес»

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.hotres.ru/> - сайт ресторанного бизнеса
2. <http://www.restex.ru/> - сайт «Ресторанный экспресс»
3. <http://navigator.tver.ru> – навигатор ресторанной жизни
4. <http://restoraka.ru/> - сайт «Ресторанный бизнес: все, что нужно знать ресторатору».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

ПК, ОК	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания,	Показатели	Методы оценки
<p>ОК 1-9 ПК 1. <i>Организовывать подготовку к обслуживанию.</i></p>	31. цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания; этапы процесса обслуживания	Оперировать основными понятиями отрасли ОП	Устный опрос Тесты
	32. особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов	Использует алгоритм подготовки к обслуживанию в зависимости от типа ПОП	Наблюдение за выполнением практической работы
	33. специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания	Владеет различными приемами обслуживания, умеет эксплуатировать торговое оборудование	Устный опрос Тесты Наблюдение за выполнением практической работы
	34. характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями	Демонстрирует правильные приемы подачи блюд при обслуживании Самостоятельно подбирает необходимую посуду Производит расчет с посетителями	Устный опрос Тесты Наблюдение за выполнением практической работы
	35. требования к	Соблюдает	Устный опрос

	обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов	требования к обслуживающему персоналу	Тесты Наблюдение за выполнением практической работы
	36. информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование	Самостоятельно разрабатывает информационные ресурсы ПОП	Устный опрос Тесты Наблюдение за выполнением практической работы
ОК1-ОК9 <i>ПК 2. Организовывать обслуживание на различных предприятиях общественного питания.</i>	У1. организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию	Владеет алгоритмом подготовки к обслуживанию	Наблюдение за выполнением практической работы
	У2. подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания	Использует нормы оснащения мебелью, посудой, приборами в зависимости от типа ПОП и вида обслуживания	Устный опрос Тесты Наблюдение за выполнением практической работы
	У3. организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов	Владеет приемами подачи блюд	Наблюдение за выполнением практической работы
	У4. осуществлять расчет с посетителями	Ведет расчет посетителей	Наблюдение за выполнением практической работы
	У5. принимать	Умеет	Наблюдение за

	рациональные управленческие решения	анализировать различные производственные ситуации и находить оптимальные решения	выполнением практической работы
	У6. определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями	Владеет методикой расчета необходимого персонала для обслуживания	Наблюдение за выполнением практической работы
	У7. выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания	Рационально использует информационные ресурсы ПОП	Наблюдение за выполнением практической работы
	У8. составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей	Самостоятельно разрабатывает меню, карты вин и коктейлей	Наблюдение за выполнением практической работы