

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.11 Организация обслуживания в ресторане

2018

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация обслуживания в ресторане» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии 43.01.09 Повар, кондитер.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждения Иркутской области «Тайшетский промышленно-технологический техникум»

Разработчики: Шалаева Светлана Андреевна, преподаватель ГБПОУ ИО ТПТТ

Рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии профессионального цикла, протокол № 9 от 31 мая 2018г.

Председатель комиссии  Мусифулина М.Ш.

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

| | |
|---|-----------|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 9 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 11 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация обслуживания в ресторане

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.01.09 по профессии Повар, кондитер, относящейся к укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к общепрофессиональному циклу.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины: В результате аттестации по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

| Профессиональные компетенции | Показатели оценки результата |
|---|---|
| ПК.1. Выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания. | -подготовка рабочего места официанта и личная подготовка официанта в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов; |
| ПК.2. Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов. | -качество и скорость выполнения заказов посетителей. |
| ПК.3. Обслуживать массовые банкетные мероприятия. | -обоснованный выбор инвентаря и торгово-технологического оборудования; -эксплуатация инвентаря и торгово-технологического оборудования в процессе обслуживания в соответствии с техникой безопасности; -качество и скорость выполнения заказов посетителей. |
| ПК.4. Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания. | - обоснованный выбор инвентаря и торгово-технологического оборудования; качество и скорость выполнения заказов посетителей. |
| ОК.1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | -активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности; -наличие положительных отзывов от руководителей учебной и производственной практики и работодателей. |
| ОК.2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем. | -обоснованность и правильность выбора способов решения профессиональных задач в области ремонта оборудования заправочных станций и их рациональное применение. |

| | |
|---|--|
| | |
| ОК. 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы. | -решение стандартных и нестандартных профессиональных задач; -самоанализ и коррекция результатов собственной работы. |
| ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач. | -результативность поиска необходимой информации; -обоснованность отбора различных источников, включая электронные источники. |
| ОК.5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | -эффективность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. |
| ОК.6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами. | -эффективность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и мастерами и наставниками в ходе обучения -активность участия в командной работе, полнота понимания зависимости успешности и результативности выполненной работы от согласованности действий всех участников команды работающих. |
| ОК.7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей). | -самостоятельный выбор учетно-военной специальности родственной полученной профессии -применение профессиональных знаний в ходе прохождения воинской службы. |

В результате изучения обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- выполнения всех видов работ по подготовке залов организаций общественного питания к обслуживанию в обычном режиме;
- встречи, приветствия, размещения гостей организаций общественного питания за столом, подачи меню;
- приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания;
- рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказов;
- подачи к столу заказанных блюд и напитков разными способами;
- расчета с потребителями согласно счету и проводов гостей;
- подготовки залов и инвентаря к обслуживанию массовых банкетных мероприятий;
- обслуживания массовых банкетных мероприятий официального и неофициального характера;
- обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания;

- применения передовых, инновационных методов и форм организации труда;

уметь:

- подготавливать зал и сервировать столы для обслуживания в обычном режиме, массовых банкетных мероприятиях, в том числе на выездных;
- осуществлять прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос;
- осуществлять прием заказа на блюда и напитки;
- консультировать гостей по составу и методам приготовления блюд, давать рекомендации по выбору вин, крепких спиртных напитков их сочетаемости с блюдами;
- осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами;
- соблюдать требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности в процессе обслуживания потребителей;
- предоставлять счет и производить расчет с потребителем;
- соблюдать правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, размещении гостей за столом, обслуживании и прощании с гостями;
- соблюдать личную гигиену.

знать:

- виды, типы и классы организаций общественного питания;
- основные характеристики торговых и производственных помещений организаций общественного питания;
- материально - техническую и информационную базу обслуживания;
- правила личной подготовки официанта к обслуживанию;
- виды, правила, последовательность и технику сервировки столов;
- способы расстановки мебели в торговом зале;
- правила подготовки торгового зала, столового белья посуды и приборов к работе;
- методы организации труда официантов;
- правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет;
- правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков;
- способы подачи блюд;
- порядок оформления счетов и расчета с потребителем;
- кулинарную характеристику блюд;
- правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии официантов с гостями.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|--|--------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 60 |
| Занятия на уроках | 22 |
| Практические, лабораторные занятия | 30 |
| Самостоятельная работа , в том числе (изучение нормативной и справочной документации, подготовка сообщений, выполнение расчетных задач, решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений) | 8 |
| Промежуточная аттестация экзамен | 7 |

2.3. Тематический план и содержание дисциплины

ОП.11 Организация обслуживания в ресторане

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся | | Объем часов | Уровень освоения |
|---|---|--|-------------|------------------|
| 1 | 2 | | 3 | 4 |
| Тема 1 Услуги общественного питания и требования к ним | Содержание учебного материала | | 7 | |
| | | Совершенствование обслуживания в организациях питания | 1 | 2 |
| | | Состояние потребительского рынка и перспективы развития индустрии питания | 1 | 2 |
| | 3 | Общая характеристика процесса обслуживания гостей в организациях питания. | 1 | 2 |
| | 4 | Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, условия обслуживания, безопасность услуги. Прогрессивные технологии обслуживания | 1 | 2 |
| | 5 | Услуги общественного питания и требования к ним. ГОСТ 31984-2012. Виды услуг их характеристика, общие требования к ним, требования к безопасности услуг | 1 | 2 |
| | 16 | Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания | 1 | 2 |
| Тема 2. Торговые помещения организаций питания | Самостоятельная работа обучающихся | | 7 | |
| | Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы; | | 1 | 2 |
| | Изучение нормативных материалов; решение задач и упражнений по образцу | | 1 | |
| | Решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений | | 1 | |
| | Изучение стандарта ГОСТ Р «Услуги общественного питания. Общие требования». | | 1 | |
| | Содержание учебного материала | | | |
| | | Торговые помещения, виды, характеристика, назначение. | 1 | 2 |
| | | Санитарно-гигиенические требования к содержанию торговых помещений | 1 | 3 |
| | | Интерьер помещений организации питания. Сервизная, назначение, оснащение | 1 | 3 |
| | | Моечная столовой и кухонной посуды, назначение, оснащение | 1 | |
| | | Сервис-бар (буфет), назначение, оснащение. Раздаточная, назначение, оснащение. Помещение для нарезки хлеба, назначение, оснащение | 1 | 3 |
| | | Виды, ассортимент, назначение, характеристика столовой посуды (фарфоровой, керамической, хрустальной, стеклянной, из дерева и пластмассы). Характеристика металлической посуды | 1 | 2 |
| | | Характеристика столовых приборов. Общие и индивидуальные приборы, используемые на предприятиях индустрии питания | 1 | 2 |

| | | | | |
|---|--------------------------------------|---|-----------|---|
| | | | | |
| Тема 3 | Содержание учебного материала | | 2 | |
| Столовая посуда, приборы, столовое белье | | Порядок получения и подготовка посуды, приборов. Виды, ассортимент, назначение, характеристика стекла. Виды, ассортимент, назначение, характеристика столового белья | 1 | 2 |
| | | Правила расчета количества посуды, приборов, столового белья для предприятий различных типов и классов, различной мощности. Правила работы с подносом | 1 | 2 |
| | Тема практических занятий | | | |
| | | Изучение правил размещения посуды, столовых приборов, стекла, белья и др. в сервизной | | |
| | | Изучение взаимосвязи производственных и торговых помещений в соответствии с технологическим циклом и специализацией предприятия | | |
| | | Ознакомление с ассортиментом столовой посуды, приборов. | | |
| | | Расчет необходимого количества посуды, приборов на основании норм оснащения для каждого типа предприятия общественного питания. | | |
| | | Подбор и подготовка посуды, освоение навыков приемов сервировки для завтрака, обеда, ужина. | | |
| Тема 4. | Содержание учебного материала | | 4 | |
| Информационное обеспечение процесса обслуживания | | Средства информации. Назначение и принципы составления меню. Виды меню. Актуальные направления в разработке меню для различных предприятий. Карта вин. Карта коктейлей ресторана. Оформление меню и карты вин | 1 | 2 |
| | | Понятие культуры обслуживания, соблюдения протокола и этикета в процессе взаимодействия с гостями | 1 | 2 |
| | | Прием и оформление заказа, передача заказа на производство. Работа сомелье, рекомендации по выбору и подаче аперитива | 1 | 3 |
| | | Виды приемов и банкетов. Дневные дипломатические приемы. Вечерние дипломатические приемы. Прием заказа. Роль менеджера в организации банкетной службы | 1 | 4 |
| Тема 6. Организация процесса обслуживания в зале | | Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкеты и приемы с использованием смешанной (комбинированной формы обслуживания) | 1 | 4 |
| | | Прием-фуршет. Прием коктейль. Банкет-чай. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкет «Свадьба». Банкет «День рождения». Банкеты по случаю чествования юбиляра, встречи друзей | 1 | 4 |
| | Тема практических занятий | | 18 | |
| | | Складывание салфеток. Накрытие столов скатертью, замена скатерти (определенным способом). | 1 | |

| | | | |
|----|---|-----------|---|
| | Овладение приемами подачи блюд и напитков при индивидуальном и групповом обслуживании. | 1 | |
| | Уборка со стола и замена использованной посуды. Оформление бланков счетов. | 1 | |
| | Составление меню банкета - обеда (банкета-ужина) с полным обслуживанием официантами на 40 человек. | 1 | |
| | Составление банкета-чая на 18 человек. | 1 | |
| | Правила оформления и передача заказа на производство, в бар, буфет. | 1 | |
| | Тренинг по подготовке торговых помещений, встрече, размещению гостей, приему заказа и передаче его на производство | 1 | |
| | Тренинг по отработке приемов складывания салфеток, составлению композиций из цветов в соответствии с заказом. Тренинг по отработке приемов сервировки стола для завтрака, бизнес – ланча | 1 | |
| | Подготовка к обслуживанию. Организация обслуживания в ресторане | 1 | |
| | Обслуживание банкетов и приемов» | 1 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | 4 | |
| | Работа с учебно-методической литературой, лекциями; | 1 | |
| | Отработка приемов сервировки; | 1 | |
| | Составление различных видов меню, карт вин (по заданию преподавателя); | 1 | |
| | Составление конспекта по теме: "Личная подготовка персонала к обслуживанию". | 1 | |
| | Тема практических занятий | 12 | |
| 41 | Овладение техникой обслуживания: отработка способов подачи продукции сервис – бара, рекомендации и подача аперитива. | 1 | 2 |
| 42 | Составление меню официального банкета за столом с полным обслуживанием. Определение численности работников, занятых обслуживанием на официальных приемах в соответствии с заказом и установленными требованиями (по заданию преподавателя). | 1 | 2 |
| 43 | Подбор и расчет необходимого количества мебели, посуды, приборов и белья для банкета с полным обслуживанием официантами в соответствии с заказом. | 1 | 2 |
| 44 | Подготовка к приему – фуршет. Составление вариантов меню. Расчет количества обслуживающего персонала. | 1 | 2 |
| 45 | Расчет столовых посуды, приборов, белья, необходимых для организации банкета – чай. Отработка приема сбора использованной посуды. | 1 | |
| 46 | Освоение приемов сервировки чайного стола по составленному меню, подачи сладких блюд, горячих напитков, вино – водочных изделий. Уборка стола. Отработка вариантов сервировки тематических столов (для молодоженов, юбиляров, встречи нового года). | 1 | |
| 47 | Овладение техникой подачи напитков, закусок и блюд с использованием комбинированных приемов обслуживания. Построение диалога в процессе обслуживания. Речевой тренинг. | 1 | |

| | | | | |
|-------|----|--|-----------|--|
| | 48 | Анализ конфликтной ситуации. Разбор ситуаций по моделям профессиональной деятельности в общественном питании | 1 | |
| | 49 | Экзамен | 7 | |
| Итого | | | 52 | |

УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению
Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Организация обслуживания в ресторане».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

доска учебная;

рабочее место для преподавателя;

столы, стулья для студентов на 25 мест;

шкафы для хранения столовых посуды, приборов, белья, раздаточного дидактического материала и др.

Технические средства обучения

компьютер;

экран;

проектор;

наглядные пособия (плакаты и др.)

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов,
дополнительной литературы

Нормативная литература

1. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии 43.01.09 Повар, кондитер.

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 года №1569 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации дата 22 декабря 2016 года, регистрационный № 44898).

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей»

Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа».

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.

-Введ. 2015-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 8 с.

ГОСТ 31987-2012 Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию.

6.Профессиональный стандарт «Повар». Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 08.09.2015 № 610н (зарегистрировано в Минюсте России 29.09.2015 №39023).

Профессиональный стандарт «Кондитер». Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.09.2015 № 597н (зарегистрировано в Мин юсте России 21.09.2015 №38940).

"Альбом унифицированных форм первичной учетной документации по учету операций в общественном питании" (формы утверждены Постановлением Госкомстата РФ от 25.12.1998 N 132).

"ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественно-го питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования" (вместе с "Минимальными требованиями к предприятиям

(объектам) общественного питания различных типов") (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1676-ст).

ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.- Введ. 2015-01-01. - М.: Стандартиформ, 2014.-III, 10 с.

11. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия – Введ. 2016 – 01 – 01.- М.: Стандартиформ, 2014.- III, 12 с.

Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"
ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу- М.: Стандартиформ.- 2014. –28 с.

Основные источники:

Анфимова Н.А. Кулинария: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.А. Анфимова. - 11-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 400 с.

Харченко Н.Э. Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования/ Н.Э. Харченко, - 10-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 512 с.

Ермилова С.В. Приготовление хлебобулочных, мучных и кондитерских изделий: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ С.В. Ермилова, - 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 336с.

Интернет – ресурсы

www.consultant.ru

<http://www.tehbez.ru>

<http://www.restoracia.ru>

http://www.twirpx.com/files/food/catering/organization_pop/restaurant/

http://studopedia.ru/16_61684_normativnie-dokumenti-reglamentiruyushchie-poryadok-i-kachestvo-obsluzhivaniya-turistov-na-predpriyatiyah-pitaniya.html

http://technormativ.ru/system.html?utm_source=yandex

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения | Критерии оценки | Формы и методы оценки |
|--|--|--|
| <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Принципы организации обслуживания; - порядок оказания услуг; - виды торговых помещений; - интерьер, - оборудование залов; - виды столовых посуды, приборов, белья; - виды меню; - назначение и принципы составления меню; - технику подготовки столовой посуды, приборов, белья, мебели к обслуживанию; - общие правила и сервировку столов в зависимости от заказа; - встреча и размещение посетителей за столом; - основные правила качественного обслуживания; <p>прием и оформление заказа;</p> <p>выполнение заказа;</p> <p>расчет с посетителем;</p> <p>методы подачи блюд в ресторане;</p> <p>техника и технология подачи блюд и напитков;</p> <p>особенности подготовки и проведения различных видов банкетов;</p> <p>уборка и замена используемых тарелок, приборов, скатертей;</p> <p>характеристика современных форм обслуживания;</p> <p>классификация специальных видов услуг;</p> <p>обслуживание групп иностранных туристов в ресторанах и кафе;</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности питания иностранных туристов; - требования к квалификационным | <p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы.</p> <p>Адекватность результатов поставленным целям.</p> <p>Полнота ответов, точность формулировок.</p> <p>Адекватность применения профессиональной терминологии.</p> | <p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - тестирования; - контрольной работы. <p>Оценка результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы: ответы на контрольные вопросы, изучение нормативной документации; написание конспектов по темам, подготовка сообщений.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>характеристикам официанта, бармена, буфетчика сервис-бара, кассира;</p> <ul style="list-style-type: none"> - права и обязанности менеджера зала; - безопасность и охрана труда. | | |
| <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Использовать теоретические знания в профессиональной деятельности; - качественно выполнять подготовку торговых помещений к обслуживанию; - накрывать столы скатертями; - получать и подготавливать столовое белье, посуду, приборы к обслуживанию; - складывать салфетки; - составлять меню; - осуществлять сервировку столов, согласно принятого заказа; - встретить и разместить посетителей за столом; - принять заказ у посетителя; - выполнить заказ; - произвести уборку и замену используемых тарелок, приборов, скатертей; - произвести расчет с клиентом; - подавать блюда и напитки различными методами; - соблюдать правила техники безопасности при работе; - соблюдать требования пожарной безопасности, санитарии и личной гигиены. | <p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям.</p> <p>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>Точность расчетов.</p> <p>Соответствие требованиям НД и т.д.</p> | <p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защита отчетов по практическим занятиям; - оценка выполненных заданий для внеаудиторной (самостоятельной) работы; - оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий в процессе практических занятий. <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценка выполнения практических заданий на дифференцированном зачете. |