

**Приложение 5.3.34
к ОПОП по ШССЗ специальности
19.02.10 Технология продукции
общественного питания**

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Областной многопрофильный техникум»**

**Рабочая программа
учебной дисциплины**

ОП.11 Организация обслуживания

по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания

**Вознесенское
2019г.**

РАССМОТРЕНО

на заседании методической комиссии
преподавателей спецдисциплин
и мастеров п/о

Протокол № 1

от «30» августа 2019г.

Председатель Косиц /Е.Г.Кошечкина/

Разработчик:

Лашманова Лариса Сергеевна – преподаватель специальных дисциплин ГБПОУ
Областной многопрофильный техникум, высшая квалификационная категория

Организация – разработчик: Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Областной многопрофильный техникум

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального
государственного образовательного стандарта по специальности 19.02.10 Технологии
производства общественного питания

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.12 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 19.02.10 Технология продукции общественного питания

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в профессиональный цикл.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- выполнять различные виды сервировки и оформления столов;
- составлять и оформлять различные виды меню, прейскуранты, карту вин,
- оказывать услуги по организации досуга.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- виды услуг, основные формы и характеристику торговых помещений,
- посуды, столового белья;
- особенности составления меню, прейскуранта, карт вин; виды и правила сервировки стола;
- очередность и особенности подачи блюд, изделий, напитков;
- виды приемов и банкетов, организацию труда обслуживающего персонала.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 114 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 76 часов;
самостоятельной работы обучающегося 38 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>114</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>76</i>
в том числе:	
практические занятия	<i>38</i>
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>38</i>
в том числе:	
<i>Работа с учебно-методической литературой Составление презентаций, рефератов, проектов.</i>	
<i>Итоговая аттестация в форме</i>	<i>экзамена</i>

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.12 Организация обслуживания на предприятиях общественного питания

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Общая характеристика процессов обслуживания	Содержание занятия		
	Вводная часть. Предмет, цели, задачи и структура курса. Межпредметные связи. Организационные формы проведения занятий. Основные понятия и определения: услуга, процесс обслуживания, методы и формы обслуживания. Услуги общественного питания. Классификация. Услуги питания ресторана, бара, кафе, столовой, закусочной. Услуги по организации потребления продукции и обслуживания. Услуги по организации досуга. Прочие услуги. Определение. Общие требования к услугам. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях различного типов и классов. Классификация различных методов и форм обслуживания. Комбинированные методы обслуживания. Зависимость выбора формы и метода обслуживания от типа и класса предприятия. Развозная торговля в залах. Современные формы и культура обслуживания.	2	1
	Самостоятельная работа: работа с конспектом, дополнительной литературой. Ответы на контрольные вопросы.	4	3
Тема 2. Подготовка к обслуживанию потребителей	Содержание занятия	6	
	Торговые помещения для обслуживания потребителей. Виды, назначение, характеристика. Подсобные помещения: сервизная, моечная столовой посуды. Назначение, характеристика. Современный интерьер залов. Взаимосвязь залов, производственных и подсобных помещений. Требование к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов. Характеристика буфетов(основного, кофейного), хлебозрезки. Оборудование торгового и банкетного залов. Мебель. Современные требования к мебели. Мебель повышенной комфортности, облегченных конструкций. Характеристика. Нормы оснащения мебелью.	2	1

	<p>Столовая посуда и приборы. Классификация. Требования - предъявляемые к посуде. Нормы оснащения предприятий питания столовой посудой, приборами и столовым бельем. Фарфоровая, фаянсовая и керамическая посуда: виды, назначение, емкость, размеры, характеристика.</p> <p>Хрустальная и стеклянная посуда: виды, назначение, емкость, размеры. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету посуды.</p> <p>Металлическая посуда: виды, назначение, емкость, размеры. Уход за металлической посудой. Столовые приборы: виды, назначение, характеристика. Деревянная и пластмассовая посуда, приборы: виды, назначение. Ассортимент посуды одноразового использования. Столовое белье: виды, назначение. Размеры скатертей и салфеток, ручников. Маркировка столового белья.</p>	2	
	<p>Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Уборка помещений. Способы расстановки мебели, ширина прохода в торговых залах. Порядок получения и подготовки столового белья, посуды, приборов, специй для сервировки столов. Накрытие столов скатертями и их замена. Сервировка и оформление столов. Предварительная сервировка столов. Сервировка стола для завтрака, обеда, ужина. Досервировка стола в соответствии с полученным заказом. Основные приемы складывания полотняных салфеток.</p> <p>Личная подготовка персонала к обслуживанию. Основные требования к личной гигиене. Инструктаж.</p> <p>Средства информации: меню, прейскурант, карта вин, сертификаты, лицензии. Виды, назначение. Требования, предъявляемые к составлению меню. Правила и порядок составления меню, прейскурантов, карт вин. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков. Особенности составления и оформления различных видов меню, прейскуранта, карты вин.</p>	2	
	Практические занятия №1,2,3	6	
	Ознакомление с ассортиментом столовой посуды, приборов, столового белья. Оформление заявки на посуду по нормам оснащения.	2	2
	Составление акта на бой, лом, порчу, утраты посуды.	2	
	Подбор и подготовка посуды, освоение приемов сервировки столов для завтрака, обеда, ужина, складывание салфеток. Накрытие столов скатертями, замена скатерти.	2	
	Самостоятельная работа: отработка приемов подготовки посуды и сервировки стола на одну персону. Составление различных видов меню, карт вин (по заданию преподавателя). Составление конспекта по теме: «Личная подготовка персонала к обслуживанию».	6	3
Тема 3. Организация	Содержание занятия	4	

обслуживания потребителей в ресторанах	Особенности организации подачи блюд в ресторанах различных типов и классов. Основные элементы обслуживания: встреча посетителей, размещение их в зале, предложение меню и прейскуранта, прием заказа, рекомендации в выборе блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с заказом, подача посуды и чеков для исполнения заказа на производство, подача заказанной продукции. Последовательность подачи блюд и напитков. Подача буфетной продукции. Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд. Методы подачи блюд: в обнос (французский), с применением подсобного приставного стола (английский) и с использованием элементов самообслуживания (русский). Подача кулинарной продукции. Правила подачи холодных блюд и закусок. Подбор столовой посуды и приборов для отпуски с производства и порционирование блюд. Порядок замены использованной посуды и приборов. Правила подачи горячих закусок. Подбор посуды и правила подачи супов. Подготовка стола для подачи вторых блюд. Способы подачи вторых блюд. Уборка стола использованной посуды. Подготовка стола для подачи десерта. Подбор посуды и приборов. Правила подачи горячих, холодных, сладких блюд и напитков. Расчет с посетителями.	2	1
	Правила этикета и нормы поведения за столом. Объем и перечень дополнительных платных услуг, предоставляемых предприятиями питания. Создания внешнего уровня комфортности в ресторанах. Услуги по организации досуга: организация музыкального обслуживания, проведение концертов, видеопрограмм, предоставление настольных игр, игровых автоматов и др.	2	
	Практическое занятие №4,5	6	
	Овладение приемами подачи горячих блюд и напитков, при индивидуальном и групповом обслуживании, уборки стола и замены использованной посуды.	2	2
	Установление порядка очередности подачи блюд. Подбор посуды и приборов для подачи блюд по меню, подбор вино-водочных изделий к блюдам по карте вин.	2	
	Практическое занятие №6-7 Проведение деловой игры на тему: «Организация обслуживания потребителей», с отработкой приемов принятия, оформления заказа, подачи блюд и напитков, расчета с посетителями.	4	2
	Самостоятельная работа. Составление конспекта по теме: «Правила этикета за столом». Анализ предложенного меню, карты вин.	3	3
Тема 4. Специальные формы организации питания	Содержание занятия	4	
	Услуги по организации питания и обслуживанию участников конференций, семинаров, совещаний и т. д. Виды завтраков. Составление меню. Особенности сервировки столов, обслуживания, расчета.	2	1
	Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию в номерах гостиниц. Услуги официанта по обслуживанию на дому.	2	
	Практические занятия № 8,9	4	
	Отработка навыков обслуживания в номерах гостиниц, участников съездов, конференций, праздничных вечеров. Составление меню.	2	2
	Отработка навыков современных форм обслуживания: стол-экспресс, зал- экспресс,	2	

	«Шведский стол», бизнес-ланч, кофе-брейк и др.		
	Самостоятельная работа. Услуги по организации питания и обслуживанию участников конференций, семинаров, совещаний и т. д. Виды завтраков. Составление меню. Особенности сервировки столов, обслуживания, расчета.	6	3
Тема 5. Обслуживание банкетов и приемов	Содержание занятия	16	
	Банкеты и приемы: определение классификация, назначение. Общие правила подготовки к проведению банкетов: прием заказа на обслуживание, разработка меню, расчет необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья; составление заявок на производство, в буфеты, сервизную; составление схемы обслуживания; определение необходимого количества официантов и распределение обязанностей. Роль метрдотеля в организации и обслуживании банкетов. Подготовка зала к обслуживанию в зависимости от вида банкета (приема). Банкет (прием) за столом с полным обслуживанием официантами.	2	1
	Особенности подготовки и проведения банкета. Банкет с частичным обслуживанием официантами. Назначение. Подготовка к банкету. Предварительная сервировка и размещение холодных закусок, блюд, напитков. Организация обслуживания.	2	
	Особенности организации и проведения свадебного банкета. Банкет (прием) по типу фуршет. Назначение. Особенности меню. Фуршетные столы, накрытие их скатертями, расстановка, сервировка, оформление. Время и порядок подачи холодных и горячих закусок, горячих вторых блюд, десерта, вино-водочных изделий, горячих напитков.	2	
	Обслуживание банкета. Обязанности официантов и метрдотеля. Правила уборки столов. Банкет (прием) - коктейль. Назначение, виды, характеристика, особенности проведения. Характеристика меню. Последовательность и правила подачи закусок, напитков.	2	
	Организация банкета-бара. Особенности подачи коктейлей. Банкет-чай. Назначение. Характеристика. Особенности подготовки, сервировки столов и организации обслуживания. Комбинированные (смешанные) банкеты (приемы): Коктейль-фуршет, коктейль-фуршет-кофе. Отличительные особенности. Организация обслуживания.	2	
	Дипломатический прием. Определение. Назначение. Отличительные особенности. Специальные виды работ, выполняемые официантами.	2	
	Практические занятия № 10,11,12,13,14,15	12	
	Составление меню банкета-обеда (банкета-ужина) с полным обслуживанием официантами на 40 человек.	2	2
	Составление меню банкета с частичным обслуживанием официантами (свадебного на 50 человек).	2	
	Составление меню банкета-чая на 18 человек и банкета-фуршета на 150 человек.	2	

	Расчет количества официантов для обслуживания, расчет общей длины столов, их количества. Расчет- заявка на столовую посуду, приборы и столовое белье для проведения банкета-обеда (банкета-ужина) с полным обслуживанием официантами, свадебного банкета, банкета-чая, банкета- фуршета (по заданию преподавателя).	2	
	Отработка фрагментов сервировки банкетных столов с полным и частичным обслуживанием официантами.	2	
	Отработка фрагментов сервировки банкета-фуршета, банкета-чая.	2	
	Самостоятельная работа: Изображение схемы сервировки столов для различных банкетов. Подготовка рефератов по темам: «Традиции чаепития», «Свадебные ритуалы». Ознакомление с материалами по обслуживанию дипломатических приемов.	7	3
Тема 6. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	Содержание занятия		
	Нормативная база. Виды туризма, классы обслуживания. Перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам (индивидуалам, группам) и делегациям отдельных стран. Критерии выбора предприятий питания для обслуживания иностранных туристов. Требования к предприятиям. Договора на обслуживание. План заезда. Организация обслуживания. Особенности питания и обслуживания туристов отдельных стран. Режим питания. Формы обслуживания. Виды расчета. Услуги питания в пути следования туристов.	2	1
	Практические занятия № 16,17	4	
	Составление меню для обслуживания иностранных туристов.	2	2
	Обработка фрагментов сервировки столов для обслуживания иностранных туристов.	2	
	Самостоятельная работа: Подготовка рефератов по теме: «Особенности питания и обслуживания туристов из различных стран мира»	2	3
Тема 7. Организация труда обслуживающего персонала	Содержание занятия		
	Обслуживающий персонал. Определение. Общие требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу. Требования к метрдотелю, официанту, бармену, буфетчику, кассиру, гардеробщику, швейцару в соответствии с ГОСТ Р 28-1-95. Организация труда работников залов. Факторы, определяющие условия труда работников залов предприятий общественного питания. Права и обязанности.	2	1
	Самостоятельная работа. Работа с опорным конспектом.	2	3
Тема 8. Культура обслуживания и правила этикета	Содержание занятия		
	Понятие культуры обслуживания и ее слагаемые. Эстетика интерьера, эстетические нормы при обслуживании, безопасность и экологичность обслуживания. Показатели и оценки культуры обслуживания: техника обслуживания, санитария, состояние помещений, оснащенность столовой посудой, приборами, инвентарем, мебелью. Соблюдение ассортимента блюд, напитков, кулинарных изделий. Время обслуживания. Правила этикета- правила поведения за столом при употреблении хлеба, бутербродов, бульонов, горячих блюд из мяса и рыбы, ягод и фруктов, конфет и кондитерских изделий.	2	1
	Практические занятия № 18: Отработка правил этикета за столом	2	2
	Самостоятельная работа: Работа с опорным конспектом.	2	3
Тема 9. Потребительский	Содержание занятия	4	

спрос и реклама	Изучение спроса: реализованный, неудовлетворенный, формирующийся. Методы изучения спроса: статистический, балансовый, анкетный, выставочный. Реклама и ее виды. Вывеска, оформление и ее регистрация. Подвеска и оккопол витрина, дюралайт и дополнительные виды рекламы (карнизы, козырьки, онинги). Панно, транспаранты, рекламные листовки, плакаты и эмблема ресторана.	2	1
	Продвижение ресторанных услуг: презентации, розыгрыши лотереи, клубы особенного события, ресторанные фестивали.	2	
	Практические занятия № 19: Разработка рекламных текстов для предприятия общественного питания	2	2
	Самостоятельная работа: Работа с опорным конспектом, учебной литературой, ознакомление с ключевыми понятиями.	2	3
Теме 10. Требования техники безопасности и противопожарные мероприятия.	Содержание занятия		
	Организация охраны труда на предприятиях общественного питания. Техническая инспекция: роль и ее функции. Предохранительные устройства, ограничение сигнализации. Меры пожарной безопасности. Первая помощь пострадавшим при несоблюдении правил техники безопасности и пожарной безопасности.	2	1
	Самостоятельная работа: Работа с опорным конспектом, учебной литературой, ознакомление с ключевыми понятиями.	2	3

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; Оборудование учебного кабинета:

посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер, экран, проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Федеральный Закон «О защите прав потребителей (с изменениями)», 2014.
2. Правила производства и реализации продукции (услуг) общественного питания. Утверждены постановлением Совета Министров РФ 18.04.07 №332.
3. Барановский В.А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания . – Ростов н/Д: «Феникс», 2011. – 352с.
4. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие для нач. проф. образования – М. : Издательский центр «Академия», 2012. – 432с.
5. ГОСТ 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».
6. ГОСТ 50647-95 «Общественное питание. Термины и определения».
7. ГОСТ 50764-95 «Услуги общественного питания. Требования к обслуживающему персоналу».

Дополнительные источники:

1. Захарченко М.Н., Кучер Л.С. «Обслуживание на предприятиях общественного питания». -М.: Экономика, 2012 г. – 128с.
2. Усов В.В. «Организация обслуживания в ресторанах». - М.: Высшая школа, 2013 г. – 280с.
3. Красильников Н.А., Надежин Н.А. «Современный ресторан и культура обслуживания». - М.: Экономика, 2012 г. – 140с.
4. Коршунов Н.В. «Организация обслуживания в ресторане». - М.: Высшая школа, 2012 г. 110с.

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.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
– выполнять различные виды сервировки и оформления столов;	Компетентностно-ориентированные задания. Экспертная оценка результатов выполнения практической работы. Экспертная оценка в рамках текущего контроля на практических занятиях.
– составлять и оформлять различные виды меню, преЙскуранты, карту вин,	
– оказывать услуги по организации досуга.	
Знания:	
– виды услуг, основные формы и характеристику торговых помещений,	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательных программ: <ul style="list-style-type: none">– тестирование по темам;– самостоятельная работа обучающихся;– написание рефератов и докладов.– работа на практических занятиях
– посуды, столового белья;	
– особенности составления меню, преЙскуранта, карт вин; виды и правила сервировки стола;	
– очередность и особенности подачи блюд, изделий, напитков;	
– виды приемов и банкетов, организацию труда обслуживающего персонала.	