

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 04.10.2024 08:27:16
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdebe827768ff1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199

Приложение 3

к основной профессиональной образовательной программе
по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»

Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Отдел среднего профессионального образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины

ОП.04 Организация обслуживания

специальность **43.02.15 Поварское и кондитерское дело**

квалификация **Специалист по поварскому и кондитерскому делу**

форма обучения **очная**

Год начала подготовки – 2024

Краснодар 2023

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО:

Предметно-цикловой комиссией
цикла дисциплин поварского и
кондитерского дела

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального
образования 43.02.15 Поварское и кондитерское
дело

Протокол № 2
от 04 апреля 2023 г.

Председатель предметно-цикловой
комиссии



Подпись Инициалы Фамилия
Н.С. Грушина

Начальник отдела СПО



Подпись Инициалы Фамилия
С.А. Марковская

Составитель (автор): Литвиненко И.В., преподаватель ОСПО КФ РЭУ им. Г.В. Плеханова

Рецензент: Грушина Н.С., преподаватель ОСПО Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова

Рецензент: Гукасян И.С., начальник управления качества образовательной деятельности Краснодарского кооперативного института (филиал РУК)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	4
2. Структура рабочей программы учебной дисциплины	5
3. Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины	11
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	13

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины «Организация обслуживания»

1.1. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ПССЗ).

Учебная дисциплина ОП.04 «Организация обслуживания» входит в общепрофессиональный учебный цикл.

1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.7 ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.6 ПК 6.1-6.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09 ОК 10 ОК 11	<ul style="list-style-type: none"> – выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию; – встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню; – приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания; – рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа; – подачи блюд и напитков разными способами; – расчета с потребителями; – обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания; – выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания – подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях; – складывать салфетки разными способами; – соблюдать личную гигиену – подготавливать посуду, приборы, стекло – осуществлять прием заказа на блюда и напитки – подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания; – оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет; – подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами; 	<ul style="list-style-type: none"> – виды, типы и классы организаций общественного питания; – рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг; – подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания; – правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов; – приемы складывания салфеток – правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию – ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла – сервировку столов, современные направления сервировки – обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов; – использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования; – приветствие и размещение гостей за столом; – правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет; – правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков; – способы подачи блюд; – очередность и технику подачи

		блюды и напитков;
--	--	-------------------

	<ul style="list-style-type: none"> – соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков; – соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; – разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения; – заменять использованную посуду и приборы; – составлять и оформлять меню, – обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы – обслуживать иностранных туристов – эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания – осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами; – предоставлять счет и производить расчет с потребителями; – соблюдать правила ресторанного этикета; – производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета; изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли. 	<ul style="list-style-type: none"> – кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли – правила сочетаемости напитков и блюд; – требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; – способы замены использованной посуды и приборов; – правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями; – информационное обеспечение услуг общественного питания; – правила составления и оформления меню, – обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов
--	--	--

2. Структура рабочей программы учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	66
в том числе:	
теоретическое обучение	34
практические занятия	32

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Организация обслуживания»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа, курсовая работа (проект)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1 Услуги общественного питания и требования к ним.	Содержание учебного материала. Совершенствование обслуживания в организациях питания. Состояние потребительского рынка и перспективы развития индустрии питания. Общая характеристика процесса обслуживания гостей в организациях питания. Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, условия обслуживания, безопасность услуги. Прогрессивные технологии обслуживания Услуги общественного питания и требования к ним. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. Виды услуг, их характеристика, общие требования к ним, требования к безопасности услуг. Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания.	2	ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.7 ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.6 ПК 6.1-6.4 ОК 01-ОК 07 ОК 09-ОК 11
	Практические занятия.	2	
	Выбор форм и методов обслуживания в соответствии с типом и классом предприятия, его специализацией.	2	
Тема 2. Торговые помещения организаций питания.	Содержание учебного материала.	2	ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.7 ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.6 ПК 6.1-6.4 ОК 01-ОК 07 ОК 09-ОК 11
	Торговые помещения, виды, характеристика, назначение. Санитарно-гигиенические требования к содержанию торговых помещений. Освещение, вентиляция торговых помещений, требования к безопасности оказания услуг. Интерьер помещений организации питания.	2	
	Сервизная, назначение, оснащение. Моечная столовой и кухонной посуды, назначение, оснащение. Сервис-бар (буфет), назначение, оснащение. Раздаточная, назначение, оснащение. Помещение для нарезки хлеба, назначение, оснащение.		
	Практические занятия.	2	

	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.	2	
Тема 3 Столовая посуда, приборы, столовое белье.	Содержание учебного материала.	2	ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.7 ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.6 ПК 6.1-6.4 ОК 01-ОК 07 ОК 09-ОК 11
	Виды, ассортимент, назначение, характеристика столовой посуды (фарфоровой, керамической, хрустальной, стеклянной, из дерева и пластмассы). Характеристика металлической посуды. Характеристика столовых приборов. Общие и индивидуальные приборы, используемые на предприятиях индустрии питания.	2	
	Порядок получения и подготовка посуды, приборов. Виды, ассортимент, назначение, характеристика стекла. Виды, ассортимент, назначение, характеристика столового белья.	2	
	Правила расчета количества посуды, приборов, столового белья для предприятий различных типов и классов, различной мощности. Правила работы с подносом.		
	Практические занятия.	8	
	Подбор столовой посуды, приборов для различных типов и классов предприятий индустрии питания, для различных форм и методов обслуживания.	2	
	Расчет количества посуды, приборов для различных типов и классов предприятий индустрии питания.	2	
	Отработка приемов подготовки посуды, приборов из различных материалов к обслуживанию.	2	
	Правила работы с подносом. Отработка приемов работы с подносом.	2	
Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания.	Содержание учебного материала.	2	ПК 3.1-3.7 ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.6 ПК 6.1-6.4 ОК 01-ОК 07 ОК 09-ОК 11
	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.		
	Практические занятия.	2	
	Изучение видов меню, правил составления по сайтам предприятий питания.	2	
Тема 5.	Содержание учебного материала.	2	ПК 3.1-3.7

Этапы организации обслуживания.	Уборка торговых помещений, расстановка мебели в залах. Уборка стола и замена использованной посуды и приборов. Условия и сроки хранения, кулинарное назначение рыбы, рыбных продуктов. Понятие культуры обслуживания, соблюдения протокола и этикета в процессе взаимодействия с гостями. Прием и оформление заказа, передача заказа на производство. Работа сомелье, рекомендации по выбору и подаче аперитива.	2	ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.6 ПК 6.1-6.4 ОК 01-ОК 07 ОК 09-ОК 11
	Практические занятия.	4	
	Правила оформления и передача заказа на производство, в бар, буфет.	2	
	Тренинг по подготовке торговых помещений, встрече, размещению гостей, приему заказа и передаче его на производство.	2	
Тема 6. Организация процесса обслуживания в зале.	Содержание учебного материала.	4	ПК 3.1-3.7 ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.6 ПК 6.1-6.4 ОК 01-ОК 07 ОК 09-ОК 11
	Общие правила сервировки стола. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола. Правила сервировки стола для различных форм и методов обслуживания, различных приемов пищи.		
	Правила подачи продукции сервис-бара. Правила и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков. Декантация вин. Особенности подачи шампанского. Виды и формы складывания салфеток. Композиции из цветов. Музыкальное обслуживание.		
	Практические занятия.	6	
	Тренинг по отработке приемов складывания салфеток, составлению композиций из цветов в соответствии с заказом. Тренинг по отработке приемов сервировки стола для завтрака, бизнес – ланча.	2	
	Тренинг по отработке приемов сервировки стола для ужина, по меню заказных блюд. Тренинг по отработке приемов сервировки стола для ужина, по меню заказных блюд, дополнительная сервировка.	2	
	Тренинг по отработке приемов сервировки стола для подачи вин, шампанского. Тренинг по отработке приемов по дополнительной и исполнительной сервировке столов.	2	

Тема 7. Правила подачи кулинарной, кондитерской продукции, напитков.	Содержание учебного материала.	2	ПК 3.1-3.7 ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.6 ПК 6.1-6.4 ОК 01-ОК 07 ОК 09-ОК 11
	Основные методы подачи блюд в ресторане. Приемы транширования, фламбирования блюд в присутствии гостя. Способы подачи блюд: русский, французский, английский. Комбинированный метод подачи блюд. Последовательность и правила подачи холодных и горячих блюд и закусок, супов, бульонов, горячих рыбных и мясных блюд.	2	
	Правила подачи сладких блюд, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Правила подачи табачных изделий. Правила этикета и нормы поведения за столом. Подача закусок, блюд и напитков в зале VIP. Расчет с потребителями.		
	Практические занятия.	4	
	Тренинг по отработке приемов сервировки стола и правил подачи супов, бульонов, холодных, горячих блюд и закусок, холодных и горячих напитков в предприятиях разного типа, класса и разных форм обслуживания.	2	
	Тренинг по отработке приемов транширования и фламбирования блюд в присутствии посетителей.	2	
Тема 8. Обслуживание приемов и банкетов.	Содержание учебного материала.	2	ПК 3.1-3.7 ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.6 ПК 6.1-6.4 ОК 01-ОК 07 ОК 09-ОК 11
	Виды приемов и банкетов Дневные дипломатические приемы. Вечерние дипломатические приемы. Прием заказа. Роль менеджера в организации банкетной службы. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкеты и приемы с использованием смешанной (комбинированной) формы обслуживания. 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.		
	Практические занятия.	2	
	Тренинг по отработке приемов обслуживания на банкетах. Тренинг по отработке приемов обслуживания на приемах.	2	

Тема 9.	Содержание учебного материала.	2	ПК 3.1-3.7
Специальные формы обслуживания.	Обслуживание в зале-экспресс, за столом-экспресс.	2	ПК 4.1-4.6
	Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний.	2	ПК 5.1-5.6
	Обслуживание в гостиницах. Обслуживание в номерах гостиниц.	2	ПК 6.1-6.4
	Услуги по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий.	2	ОК 01-ОК 07
	Особенности обслуживания туристов, пассажиров на различных видах транспорта.		ОК 09-ОК 11
	Обслуживание по типу Шведского стола, подача блюд фондю.		
	Кейтеринг: понятие, виды. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана.		
Практические занятия.		2	
Тренинг по отработке приемов обслуживания по типу шведского стола, фондю.		2	
Всего:		66	

3. Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины «Организация обслуживания»

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет организации обслуживания (для проведения лекционных занятий, текущего контроля, промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций)

Рабочее место преподавателя;
Рабочие места обучающихся;
Стационарная доска;
Проектор (переносной);
Экран для проектора (переносной);
Ноутбук (переносной) с установленным ПО, подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Учебная аудитория (учебная аудитория для проведения практических занятий, текущего контроля, промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций)

Рабочее место преподавателя;
Рабочее место преподавателя;
Рабочие места обучающихся;
Стационарная доска;
Проектор (переносной);
Экран для проектора (переносной);
Ноутбук (переносной) с установленным ПО, подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета..

Программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows 10
Пакет прикладных программ Microsoft Office Professional Plus 2010 Rus,
Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-
Расширенный Rus Edition,
PeaZip, Adobe Acrobat Reader DC

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания

Основные

1. Сологубова, Г.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для среднего профессионального образования / Г.С. Сологубова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 379 с. - (Профессиональное образование). <https://urait.ru/bcode/414634>

2. Шеламова Г.М. Психология общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М. Шеламова. - 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2022. - 128с. <https://academia-library.ru/catalogue/4831/369809/>

3.2.2. Электронные издания

Основные

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / В.В. Усов. - 15-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2020. - 432 с. <https://academia-library.ru/reader/?id=369857>

2. Сологубова, Г.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для среднего профессионального образования / Г.С. Сологубова. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2022. - 332 с. - (Профессиональное образование). <https://urait.ru/bcode/452306>

Дополнительные

1. Баранов, Б.А. Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет: учебное пособие для среднего профессионального образования / Б.А. Баранов, И.А. Скоркина. - 2-е изд. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 184 с. - (Профессиональное образование).: <https://urait.ru/bcode/457045>

2. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М. Шеламова. - 17-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2022. - 192с. <https://academia-library.ru/reader/?id=366989>

3. Потапова И.И. Основы калькуляции и учета: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ И.И. Потапова. - 3-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия»; 2021. - 192с. <https://academia-library.ru/reader/?id=416303>

3.2.3 Интернет-ресурсы

1. Электронная библиотечная система. Академия. [Электронный ресурс]. Режим доступа <https://www.academia-moscow.ru/>

2. Электронная библиотечная система. Знаниум. [Электронный ресурс]. Режим доступа <https://new.znaniium.com/collections/basic>

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины «Организация обслуживания»

Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова, реализующий подготовку по учебной дисциплине, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля индивидуальных образовательных достижений – демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – виды, типы и классы организаций общественного питания; – рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг; – подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания; – правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов; – приемы складывания салфеток – правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию – ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла – сервировку столов, современные направления сервировки – обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов; – использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования; – приветствие и размещение гостей за столом; – правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет; – правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков; – способы подачи блюд; – очередность и технику подачи блюд и напитков; – кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли 	<ul style="list-style-type: none"> - 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания; - 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-3 ошибки в ответе или в заданиях; - 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании; - 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях. 	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - тестирования <p>Аттестация аттестация в форме дифференцированного зачета.</p>

<ul style="list-style-type: none"> – правила сочетаемости напитков и блюд; – требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; – способы замены использованной посуды и приборов; – правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями; – информационное обеспечение услуг общественного питания; – правила составления и оформления меню, – обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов. 		
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию; – встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню; – приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания; – рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа; – подачи блюд и напитков разными способами; – расчета с потребителями; – обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания; – выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания – подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях; – складывать салфетки разными способами; – соблюдать личную гигиену – подготавливать посуду, приборы, стекло; – осуществлять прием заказа на блюда и напитки; 		

<ul style="list-style-type: none"> – подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания; – оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет; – подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами; – соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков; – соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; – разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения; – заменять использованную посуду и приборы; – составлять и оформлять меню; – обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы – обслуживать иностранных туристов – эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания; – осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами; – предоставлять счет и производить расчет с потребителями; – соблюдать правила ресторанного этикета; – производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета; – изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли. 		
---	--	--