

9.11 4

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской
области «Техникум индустрии питания и услуг «Кулинар»
(ГАПОУ СО «ТИПУ «Кулинар»)

СОГЛАСОВАНО
Методическим советом
протокол от « 05 » 09 2016 г.
№ 14

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Приказ № 29 от 07.09.2016 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.10 Организация обслуживания в организациях
общественного питания
по программе подготовки специалистов среднего звена
по специальности 19.02.10 «Технология продукции
общественного питания».**

Екатеринбург
2016г.

Рабочая программа междисциплинарного курса разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности 19.02.10 Технология
продукции общественного питания.

Организация разработчик: ГАПОУ СО «Техникум индустрии питания и услуг
«Кулинар»

Разработчик: Лысова Е.А., преподаватель 1КК

Рассмотрена на заседании методического совета протокол № 14
от «05» 09 2016г.

Председатель методического совета _____

Согласовано:

Зам. директора по УР _____ И.Н. Субботина
«05» 09 2016г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|------|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ | стр. |
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ | |
| 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ | 4 |
| 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ | 7 |
| 4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ | 14 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ | 17 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ
МДК 02.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»

1.1. Область применения программы
Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной общеобразовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания

1.2. Цели и задачи - требования к результатам освоения дисциплины:
В результате освоения дисциплины студент должен **иметь практический опыт:**

- организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей;
- определение потребностей трудовых ресурсов, необходимых для обслуживания;
- выбора, оформления и использования информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в процессе обслуживания;
- анализа производственных ситуаций, оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению

уметь:

- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;
- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;
- 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;
- осуществлять расчет с посетителями;
- принимать рациональные управленческие решения;
- применять приемы делового управленческого общения в профессиональной деятельности;
- регулировать конфликтные ситуации в организации;
- определять численность работников, занятых обслуживанием. в соответствии с заказом и установленными требованиями;
- выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;
- составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;
- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания;

знать:

- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;
 - классификацию услуг общественного питания;
 - этапы процесса обслуживания;
 - особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;
 - специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;
 - 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;
 - требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;
 - специальные виды услуг и формы обслуживания;
 - информационное обеспечение услуг общественного питания;
 - ресурсы (меню, карты вин, коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование;
 - критерии и показатели качества обслуживания
- 1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение дисциплины:**
 максимальной учебной нагрузки обучающего **78** часов, включая:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **52** часов;
 в том числе практические работы – **26** часа.
 самостоятельной работы обучающегося – **26** часов;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы дисциплины является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

| Код | Наименование результата обучения |
|--------|---|
| ПК 6.1 | Участвовать в планировании основных показателей производства. |
| ПК 6.2 | Планировать выполнение работ исполнителем. |
| ПК 6.3 | Организовывать работу трудового коллектива. |
| ПК 6.4 | Контролировать ход и оценивать результаты выполненных работ исполнителями. |
| ПК 6.5 | Вести утвержденную учетно-отчетную документацию |
| 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 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 10 | Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов |

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
3.1 Содержание обучения по дисциплине «Организация обслуживания в организациях общественного питания»

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрено) | Объем часов | Уровень освоения |
|---|---|-------------|------------------|
| МДК 02.01 | Организация обслуживания в организациях общественного питания» | 3 | 4 |
| Раздел 1. Индустрия общественного питания как объект изучения | <p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> История развития сферы общественного питания. Определение и цель развития общественного питания в России. Этапы и направления развития общественного питания. Роль и место общественного питания в современной системе бизнеса. <p>Самостоятельная работа</p> <p>Подготовить презентацию или сообщение на темы «Развитие общественного питания в России»; «Развитие общественного питания в странах Европы, Азии».</p> | 8 | 1 |
| Раздел 2. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания | <p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы Классификация услуг. Методы и формы обслуживания. Состояние потребительского рынка. Особенности обслуживания на предприятиях общественного питания различных типов. Прогрессивные технологии обслуживания. Функции обслуживающего персонала ресторана. Интерьеры залов. Торговые помещения, их характеристика и оснащение. | 4 | 3 |
| | | 6 | 1 |

| | | | |
|--|--|----|---|
| | <p>Практическая работа</p> <p>Составить схему «Классификация услуг».</p> <p>Определение типа предприятия общественного питания, согласно требованиям ГОСТ Р. Решение задач.</p> | 6 | 2 |
| | <p>Самостоятельная работа</p> <p>Подготовить презентацию «Классификация услуг общественного питания»; Подготовить к семинарскому занятию; Составить сравнительную таблицу стилей, используемых при оформлении залов.</p> | 8 | 3 |
| Раздел 3. Этапы организации обслуживания | <p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> Уборка торговых помещений. Расстановка мебели в залах. Порядок получения и подготовка посуды, приборов. Правила работы с подносом. Общие правила сервировки стола. Виды и формы складывания салфеток. Характеристика различных вариантов сервировки стола. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Меню, карта вин и коктейлей. | 4 | 1 |
| | <p>Практическая работа</p> <p>Способы складывания салфеток</p> <p>Предварительная и исполнительная сервировка стола на завтрак.</p> <p>Предварительная и исполнительная сервировка стола на обед.</p> <p>Предварительная и исполнительная сервировка стола на ужин.</p> <p>Предварительная и исполнительная сервировка стола на банкет.</p> <p>Предварительная и исполнительная сервировка стола по представленному меню.</p> | 14 | 2 |
| | <p>Самостоятельная работа по разделу</p> <p>Составить схему расстановки столов на банкет «Свадьба»;</p> <p>Выполнить презентацию на тему: «Виды складывания салфеток»;</p> <p>Подготовить сообщение на тему: «Виды банкетов, особенности организации».</p> | 8 | 3 |

| Раздел 4. Обслуживание потребителей в ресторанах | 6 | 1 |
|--|-----------|---|
| Содержание | | |
| 1. Основные элементы обслуживания. Прием и оформление заказа. | | |
| 2. Культура обслуживания и правила этикета. | | |
| 3. Правила подачи блюд и напитков | | |
| Практическая работа | 6 | 2 |
| Обслуживание посетителей. | | |
| Самостоятельная работа | 6 | 3 |
| Выполнить презентацию на тему: «Правила этикета за столом»; | | |
| Подготовить доклад на тему: «Правила подачи горячих блюд и закусок, сочетаемость с напитками». | | |
| Зачёт | | |
| ИТОГО | 52 | |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:
 1 – обязательный (знание ранее изученных объектов, свойств);
 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению
 Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета организации обслуживания в общественном питании и лаборатории технологии обслуживания учебного кабинета и рабочих мест кабинета. Оборудованное учебное питание и лаборатория технологии.

1. Рабочее место преподавателя;
2. Рабочие места обучающихся;
3. Образцы принадлежностей, необходимых для организации обслуживания банкетов.
4. Таблицы, схемы, раздаточный материал.
5. Шкафы для хранения методических материалов.

Технические средства обучения:

1. Мультимедийная установка
2. ПК
3. Проектор
4. Интерактивная доска

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

1. Рабочие столы официантов
2. Столы и стулья для обслуживания посетителей
3. Набор приборов по количеству обучающихся
4. Комплекты посуды, необходимой для обслуживания
5. Комплекты столового белья
6. Образцы меню, коктейльных карт, карт вин, чайных карт и т.п.

4.2. Информационное обеспечение обучения
Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

- Основные источники:**
1. Барановский В. Официант – бармен. Учебное пособие. – Ростов – на Дону, 2015
 2. Богушева В.И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания. Ростов-на-Дону, Феникс, 2015г.
 3. Евсеевский Ф.Е. Библия бармена Москва, Евробукс, 2015г.
 4. Иваникова Е.И. Барное дело М., «Академия», 2015г.
 5. Оробейко Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары. – М., 2015
 6. Практикум для официантов, барменов, по обслуживанию посетителей. – Ростов – на - Дону. 2015
 7. Л.М. Кучер Технология приготовления коктейлей и напитков Москва.

ПрофОбр Издат, 2014г.

8. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Москва, ПрофОбр Издат, 2016г.

Дополнительные источники:

1. Бары и рестораны. – Ростов – на – Дону, 2014
2. Греем Браун, Карун Хэпнэр. Настольная книга официанта. – Ростов – на – Дону, 2015
3. Джудит Мартин. Этикет. – М., 2015
4. Кулинарный институт Америки. Безупречный сервис. – М., 2014
5. Калашников А.Ю. Кафе, бары и рестораны. – М., 2015
6. Официант – бармен от А до Я. – Москва - Минск, 2015
7. Профессия официант – бармен. Учебное пособие. – Минск, 2015
8. Ресторанный сервис. – М., 2015

Интернет-ресурсы:

1. www.pitportal.ru
2. www.smolkt.ru
3. www.businesspravo.ru
4. www.ozpp.ru

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|---|
| ПК 6.1 Участвовать в планировании основных показателей производства. | Демонстрация контроля процесса подготовки обслуживания, подбор оборудования, посуды, приборов, рассчитывать необходимое количество в соответствии с типами и классами предприятий общественного питания | Наблюдение, практические работы, самостоятельные работы, тестирование, разбор проблемных ситуаций |
| ПК 6.2 Планировать выполнение работ исполнителем. | Демонстрация знаний по организации и нормированию труда персонала, требований к производственному персоналу | Наблюдение, практические работы, самостоятельные работы, отчеты по практике, тестирование, разбор проблемных ситуаций |
| ПК6.3 Организовывать работу трудового коллектива. | Демонстрация знаний по нормативной базе, позволяющей анализировать производимую работу работников обслуживания (официантов, барменов, менеджеров, хостесов, сомелье) | Наблюдение, практические работы, самостоятельные работы, отчеты по практике, тестирование, разбор проблемных ситуаций |
| ПК6.4 Контролировать | Подбирает информацию, составляет меню, | Наблюдение, практические работы, |

| | | |
|---|---|---|
| ход и оценивать результаты выполненных работ исполнителями. | осуществляет планирование, подсчет заработной платы, составляет графики работ персонала | самостоятельные работы, отчеты по практике, тестирование, разбор проблемных ситуаций |
| ПК 6.5 Вести утвержденную учетно-отчетную документацию. | Демонстрирует умение рассчитывать основные экономические показатели с новыми формами обслуживания | Наблюдение, практические работы, самостоятельные работы, отчеты по практике, тестирование, разбор проблемных ситуаций |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

| Результаты (освоенные общие компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|--|
| ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость специальности, проявлять устойчивый интерес | Демонстрирует понимание сущности и социальной значимости профессии Знает: -основные функции специалиста менеджера, Участует в олимпиадах профессионального мастера, в выставках профессионального творчества, в конкурсах по специальности | Текущий контроль: наблюдение, собеседование, ролевые игры Наблюдение за качеством выполнения заданий |
| ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Организовывает собственную деятельность. Своевременно проходит текущую и промежуточную аттестации. Владеет различными способами и видами профессиональной деятельности. Владеет методикой самооценки эффективности выполненной работы. | Текущий контроль: Наблюдение за организацией деятельности в стандартной ситуации Результаты освоения учебных дисциплин и согласно срокам установленным |

| ОК 3 Принимать решения в стандартных ситуациях и нести за них ответственность. | ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; | ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. |
|---|--|--|
| Анализирует рабочую ситуацию. Осуществляет текущий и итоговый самоконтроль. Принимает решения оперативно Оценивает и корректирует собственную деятельность. Несет ответственность за качество готовой кулинарной продукции. | Эффективно взаимодействует с субъектами профессиональной деятельности в соответствии с нормами межличностного общения Соблюдает этические нормы при общении с потребителями | Умеет формулировать, анализировать поставленную цель и достигнутый результат. Соотносит поставленные цели и достигнутый результат Осуществляет оценку проделанной работы, знает пути самосовершенствования профессиональной деятельности |
| учебным графиком | Текущий контроль: Наблюдение за организацией коллективной деятельности, общением с клиентами, руководством | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |

| | | |
|---|--|--|
| | Проводит самоанализ и коррекцию результатов собственной работы | |
| ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно-правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов. | соблюдение действующего законодательства и обязательных требований нормативно-правовых документов, стандартов. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |

Разработчики:
Лысова Е.А.