

Приложение П.1
к ООП по профессии
43.01.09 Повар, кондитер

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОП.11 Организация обслуживания»

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	20
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	22

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.11 Организация обслуживания является частью ППКРС в соответствии с ФГОС по профессии 43.01.09 Повар, кондитер

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина входит в профессиональный цикл общепрофессиональных дисциплин ППКРС в соответствии с ФГОС по профессии 43.01.09 Повар, кондитер Предшествующими дисциплинами являются «Микробиология, санитария и гигиена в пищевом производстве», «Физиология питания», «Охрана труда», «Техническое оснащение предприятий общественного питания».

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

Целью изучения учебной дисциплины является усвоение теоретических знаний в области организации обслуживания, приобретение умений применять их в условиях, моделирующих профессиональную деятельность в предприятиях общественного питания различных организационно-правовых форм, типов и классов с учетом передового отечественного и зарубежного опыта, а также формирование необходимых технику-технологу компетенции

Задачи освоения учебной дисциплины:

- основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания;
- современные технологии обслуживания;
- порядок предоставления услуг в организациях общественного питания;
- формы, методы и средства обслуживания потребителей;
- выбор, оформление и использование необходимых информационных ресурсов;
- особенности обслуживания гостей;
- требования к обслуживающему персоналу

Учебная дисциплина направлена на формирование общих и профессиональных 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.

ПК 1.1. Организовывать подготовку мяса и приготовление полуфабрикатов для сложной кулинарной продукции.

ПК 1.2. Организовывать подготовку рыбы и приготовление полуфабрикатов для

сложной кулинарной продукции.

ПК 1.3. Организовывать подготовку домашней птицы для приготовления сложной кулинарной продукции.

ПК 2.1. Организовывать и проводить приготовление канапе, легких и сложных холодных закусок.

ПК 2.2. Организовывать и проводить приготовление сложных холодных блюд из рыбы, мяса и сельскохозяйственной (домашней) птицы.

ПК 2.3. Организовывать и проводить приготовление сложных холодных соусов.

ПК 3.1. Организовывать и проводить приготовление сложных супов.

ПК 3.2. Организовывать и проводить приготовление сложных горячих соусов.

ПК 3.3. Организовывать и проводить приготовление сложных блюд из овощей, грибов и сыра.

ПК 3.4. Организовывать и проводить приготовление сложных блюд из рыбы, мяса и сельскохозяйственной (домашней) птицы.

ПК 4.1. Организовывать и проводить приготовление сдобных хлебобулочных изделий и праздничного хлеба.

ПК 4.2. Организовывать и проводить приготовление сложных мучных кондитерских изделий и праздничных тортов.

ПК 4.3. Организовывать и проводить приготовление мелкостручных кондитерских изделий.

ПК 4.4. Организовывать и проводить приготовление сложных отделочных полуфабрикатов, использовать их в оформлении.

ПК 5.1. Организовывать и проводить приготовление сложных холодных десертов.

ПК 5.2. Организовывать и проводить приготовление сложных горячих десертов.

ПК 6.1. Участвовать в планировании основных показателей производства.

ПК 6.2. Планировать выполнение работ исполнителями.

ПК 6.3. Организовывать работу трудового коллектива.

ПК 6.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.

ПК 6.5. Вести утвержденную учетно-отчетную документацию.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся

должен 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;

-выполнять различные виды сервировки и оформление столов;

-владеть техникой обслуживания потребителей в организациях общественного питания с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов обслуживания; приёмов сбора использованной посуды и приборов;

-осуществлять расчет с посетителями;

-регулировать конфликтные ситуации в торговом зале ресторана или бара;

-составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;

-оказывать услуги с учетом запросов разных категорий потребителей;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся

должен знать:

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

-этапы процесса обслуживания.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРДАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	36
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	24
Практические занятия	12
Промежуточная аттестация в форме Дифференцированного зачета	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.11 Организация обслуживания

Наименование разделов и тем	№ урока	Содержание учебного материала, практические занятия	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
Тема 1. Введение. Общая характеристика процесса обслуживания	Содержание материала		4	
	1	Введение. Основные понятия: услуга, процесс обслуживания, качество услуги, методы и формы обслуживания, обслуживающий персонал.	1	1
	2	Услуги предприятий общественного питания. Методы и форма обслуживания. Их классификация.	1	
	3,4	<i>Практическая работа: Униформа работников ОП.</i>	2	
Тема 2. Характеристика торговых помещений	Содержание материала		4	2
	5	Торговые помещения. Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды, раздаточная. Акт на бой, лом, утрату посуды и приборов.	1	
	6	Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов Оборудование и мебель залов. Современные требования к мебели.	1	
	7,8	<i>Практическая работа: Конструирование планировки зала.</i>	2	
Тема 3. Характеристика Посуды, приборов, столового белья	Содержание материала		4	3
	9	Столовые посуда и приборы: виды и ассортимент.	1	
	10	Столовые приборы. Столовое белье.	1	
	11,12	<i>Практическая работа: Формы складывания салфеток.</i>	2	
Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	Содержание материала		4	2
	13	Основные средства информации: меню, карта вин и коктейлей; копии сертификатов, лицензий, из назначения. Меню: понятие, назначение, виды. Виды меню: со свободным выбором блюд.	1	
	14	Карта вин. Роль сомелье в составлении карты вин. Карта коктейлей.	1	
	15,16	<i>Практическая работа: Правила составления и оформления различных видов меню.</i>	2	
Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный Этап.	Содержание материала		4	2
	17	Организация обслуживания: понятие, этапы (подготовительный, основной, завершающий). Подготовительный этап. Подготовка торговых помещений к обслуживанию и их уборка. Расстановка мебели в залах.	1	
	18	Накрытие столов скатертями и их замена. Сервировка и оформление столов композициями из цветов, аксессуарами.	1	
	19,20	<i>Практическая работа: Виды сервировки в зависимости от характера заказанных блюд,</i>	2	

		<i>ужина. Досервировка стола в соответствии с полученным заказом.</i>		
Тема 6. Основной и завершающий этапы обслуживания	Содержание материала		4	3
	21	Организация процесса обслуживания в ПОП различных типов и классов.	1	
	22	Методы подачи блюд в ресторане: французский «в обнос», английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с использованием элементов самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный и др.	1	
	23,24	Ролевая игра «Добро пожаловать в наш ресторан» (встреча гостей, размещение в зале, прием заказа, подача продукции сервис-бара или бабара) Овладение техникой подачи холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд.	2	
Тема 7. Приемы и банкеты	Содержание материала		4	2
	25	Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация по различным признакам. Банкеты с полным и частичным обслуживанием.		
	26	Прием-фуршет. Прием—коктейль. Оформление зала, размещение и сервировка барных стоек, дополнительных столиков.		
	27,28	<i>Практическая работа: Составление меню банкетов и приемов</i>		
Тема 8. Кейти ринг предприятий общественного питания	Содержание материала		6	2
	29	Кейтеринг: понятие, виды, назначение, порядок организации и проведение. Предприятие общественного питания указывающие кейтеринговые услуги.	1	
	30	Обслуживание сипозиумов.	1	
	31	Обслуживание семинаров, совещаний,	1	
	32	Обслуживание тематических вечеров	1	
	33,34	<i>Практическая работа: Составление меню для участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний, тематических вечеров.</i>	2	
	35, 36	Дифференцированный зачет	2	
Всего:			36	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплин требует наличия оборудования учебного кабинета «Организация обслуживания в организациях общественного питания»: барная стойка, столовые-мебель, посуда, приборы, белье, оборудование для барменов и официантов. Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: технологическое оборудование для официантов и барменов в организациях общественного питания. учебного кабинета «Организация обслуживания в организациях общественного питания». Оборудование учебного кабинета: учебная мебель, наглядные пособия. Технические средства обучения: персональные компьютеры, проектор.

3.2 Информационное обеспечение обучения Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

№ п/п	Наименование учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы
1	Нормативно-правовые акты
1.1	Гражданский кодекс Российской Федерации ,ч. II
1.2	ФЗ О защите прав потребителей от 07.02.92 № 2300-1 (в ред.от 28.07.2012г.)
1.3	«О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26 декабря 2008 г. №294-ФЗ
1.4	«О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»,ФЗ-52 от 30.03.1999 (в ред от 25.06.2012г. №93-ФЗ)
1.5	«О техническом регулировании» ФЗ-184 от 27.12.2002 (в ред. От 03.12.2013г.)
1.6	Правила оказания услуг общественного питания (Постановление Правительства РФ от 15.08.97 №1036 (в ред. От 04.10.2012 №1007)
1.7	Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 №1025)
1.8	ГОСТ 50647-2010 Услуги населению. Термины и определения.
1.9	ГОСТ Р 52113-2203 Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу
1.10	ГОСТ -Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам населению. Номенклатура показателей качества
1.11	ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания .Общие требования
1.12	ГОСТ Р 54609-2011 Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания.
II	Основные источники
2.1	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / Васюкова А., Любецкая Т.Р. - М.: Дашков и К, 2017. - 416 с.: ISBN 9785-394-02181-7 - Режим доступа: http://znanium.com/cataloga/Dproduct/512131
2.2	Культура ресторанного сервиса / Федцов В.Г., - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 248 с.: ISBN 978-5-394-02782-6 - Режим доступа: http://znanium.com/cataloga/product/430602
III	Дополнительные источники
3.1	Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7 - Режим доступа: http://znanium.com/cataloga/product/430365

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля индивидуальных образовательных достижений - демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Текущий контроль проводится преподавателем Смыковым М.С.

Формы и методы промежуточной аттестации и текущего контроля по учебной дисциплине самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения.

Итоговой формой контроля является экзамен

Фонды оценочных средств (ФОС, КОС) разрабатываются образовательным учреждением. Они включают в себя педагогические контрольно-оценочные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки.

Результаты обучения (Освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Умения: -организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания.</p> <p>Знания: -основные понятия в области организации обслуживания; - классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним; методы, формы, средства обслуживания; - виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья; правила составления и оформления меню, карт вин и коктейлей; - характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания; - общие правила сервировки и оформления столов; особенности организации обслуживания потребителей в предприятиях различных типов и классов; - порядок предоставления различных услуг; - организацию обслуживания в социально-ориентированных предприятиях; требования к обслуживающему персоналу.</p>	<p>Текущий устный и письменный контроль по тестам 1,2 и 3 уровней (по темам) Проверка правильности решения ситуационных задач Оценка правильности выполнения практических заданий</p> <p>Самоконтроль с помощью заданий для самостоятельной работы Тестирование по темам Устный контроль.</p>