

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Ивановский филиал
Среднее профессиональное образование

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

для специальности

19.02.10 Технология продукции общественного питания

(на базе основного общего образования)

СОГЛАСОВАНО:
Кафедра
Менеджмента и технологии бизнеса

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального
образования
19.02.10 Технология продукции общественного
питания

Протокол № 1
от «31» 08 2017 года

Зав. кафедрой



О.К. Луховская

Начальник отделения СПО



Подпись

Н.П.Кочеткова

Инициалы Фамилия

Составитель (автор): Сотникова Н.П., преподаватель отделения СПО, Ивановский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Рецензент: Ткачева А.М., старший преподаватель, Ивановский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

название дисциплины

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 19.02.10 «Технология продукции общественного питания», квалификация - техник-технолог, УГС – 19.00.00 Промышленная экология и биотехнологии.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована на курсах повышения квалификации для профессиональной переподготовки по программе Экономика и управление на предприятии.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: профессиональный цикл:
общепрофессиональная дисциплина (ОП.13.)

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:
ОК 1.-9., ПК 6.1.-6.4.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- проводить анализ взаимосвязи залов, производственных и вспомогательных помещений; оснащения залов;
- идентифицировать (распознавать) ассортимент столовой посуды, приборов, белья, оформлять заявки на доукомплектование предприятия питания столовой посудой, приборами;
- составлять и оформлять различные виды меню, карты вин;
- осуществлять подготовку столовой посуды, приборов, белья, специй к обслуживанию; выполнять несложные виды сервировки и оформления столов с учетом особенностей интерьера и требований дизайна;
- организовывать процесс обслуживания посетителей с соблюдением последовательности всех элементов обслуживания и правил подачи блюд и напитков;
- принимать заказ на обслуживание банкетов; составлять меню, карту вин; рассчитывать количество столов, посуды, приборов, обслуживающего персонала; сервировать столы для различных видов банкетов;
- составлять меню для оказания различных видов услуг и осуществлять сервировку и накрытие столов для обслуживания тематических мероприятий;
- организовывать обслуживание туристов континентальными завтраками, осуществлять предварительное накрытие столов к обедам, ужину, по типу шведского стола;

знать:

- основные понятия, предмет, цели и задачи дисциплины, межпредметные связи; классификацию услуг общественного питания; формы и методы обслуживания;
- виды столовой посуды, приборов, белья, их назначение, характеристику;
- средства информации потребителей; правила составления меню, карты вин;
- этапы организации обслуживания; последовательность и порядок проведения подготовительного этапа; приемы сервировки и оформления стола;
- элементы, организацию и технологию обслуживания в предприятиях разных типов и классов; последовательность, правила подачи блюд и напитков; завершающий этап обслуживания, формы расчета с посетителями;
- виды приёмов и банкетов; правила приема заказов, порядок подготовки и обслуживания банкетов; особенности комбинированных видов банкетов;
- Особенности обслуживания участников симпозиумов, совещаний, конференций, тематических и культурно-массовых мероприятий; организацию обслуживания проживающих в гостиницах; виды услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования пассажирского транспорта; особенности обслуживания в офисе, на рабочих местах и на дому;
- основные понятия, цели туризма, виды предоставляемых услуг, требования к предприятиям питания для обслуживания туристов; особенности питания туристов из разных стран, формы ускоренного обслуживания;
- особенности организации питания и обслуживания в социально-ориентированных предприятиях. Социальное питание: понятие, значение;

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 108 часов, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 72 часов;
 самостоятельной работы обучающегося 36 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>108</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>72</i>
в том числе:	
теоретические занятия	<i>52</i>
практические занятия	<i>20</i>
контрольные работы	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>36</i>
в том числе:	
Самостоятельное изучение разделов дисциплины, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников,	<i>36</i>

учебных пособий, подготовка к контрольным работам, выполнение заданий, подготовка к текущей аттестации	
<i>Итоговая аттестация в форме <u>экзамена</u></i>	

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

наименование

Наименование тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объём часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Тема 1 Введение. Общая характеристика процесса обслуживания	Содержание учебного материала:			
	1.1	Предмет, цели, задачи и структура дисциплины. Межпредметные связи. Организационные формы проведения занятий.	2	1
Тема 2 Характеристика торговых помещений	Содержание учебного материала:			
	2.1.	Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение, характеристика.	1	2
	2.2.	Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды	1	2
Тема 3 Столовые посуда, приборы, бельё	Содержание учебного материала:			
	3.1.	Столовые посуда, приборы: их назначение, классификация. Требования, предъявляемые к посуде и приборам.	2	1,2
	3.2.	Столовые приборы: виды, назначение, характеристика.	2	1,2
	3.3	Столовое бельё: виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика.	2	2
	Практические занятия:			
3.4	Идентификация (распознавание) ассортимента столовой посуды, приборов, белья. Оформление заявки на доукомплектование ресторана (кафе или бара) столовой посудой, приборами по нормам оснащения (в соответствии с заданием преподавателя). Составление акта на бой, лом, утрату посуды и приборов.	2		

Тема 4 Информационное обеспечение процесса обслуживания	Содержание учебного материала:			
	4.1	Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии. Требования к информации. Меню: понятие, назначение, виды. Требования, предъявляемые к составлению меню.	2	2
	Практические занятия:			
	4.2	Составление различных видов меню (по заданию преподавателя). Составление карты вин ресторана (по заданию преподавателя)	2	
Тема 5 Этапы организации обслуживания	Содержание учебного материала:			
	5.1	Этапы организации обслуживания: подготовительный, основной, завершающий.	2	2
	5.2	Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала. Инструктаж по порядку и правилам обслуживания. Контроль степени готовности.	1	2
	5.3	Предоставление услуг по организации досуга; музыкальное обслуживание, проведение концертов, организация шоу-программ и др.	1	2
	Практические занятия:			
	5.4	Обработка приемов накрытия столов скатертями и их замена.	2	
5.5	Подбор и подготовка посуды, освоение приемов сервировки столов для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда, обеда по меню заказных блюд, ужина, складывания салфеток.	2		
Тема 6 Обслуживание потребителей в ресторанах	Содержание учебного материала:			
	6.1	Организация процесса обслуживания в ресторанах различных типов и классов.	2	2
	6.2	Последовательность подачи блюд и напитков. Подача продукции сервис-бара.	4	2

	6.3	Завершающий этап обслуживания. Расчет с потребителями: виды, формы, правила.	2	2
	Практические занятия:			
	6.4	Ролевая игра: «Добро пожаловать к нам в ресторан» (встреча гостей, размещение в зале, прием заказа, подача продукции сервис - бара или бара).	2	
	6.5	Овладение приемами подачи холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд. Овладение приемами подачи десерта, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий, расчет с гостями.	2	
	Самостоятельная работа:			
	6.6	Подготовка реферата: «Правила этикета за столом».	4	
	6.7	Анализ предложенного меню, карты вин. Составление схемы очередности подачи блюд и напитков в соответствии с заказом	4	
	6.8	Подбор посуды и приборов для подачи блюд в соответствии с заказом, рекомендации прохладительных и алкогольных напитков к блюдам	4	
	Содержание учебного материала:			
	7.1	Приёмы и банкеты: определение, назначение, классификация. Понятие дипломатического протокола.	2	2
	7.2	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: понятие, назначение, характеристика. Особенности подготовки и проведения банкета. Обслуживание участников банкета	2	2
	7.3	Прием-фуршет: определение, назначение, характеристика, особенности меню. Схемы расстановки столов. Способы накрытия столов скатертями и оформление «юбкой».	2	2
	7.4	Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика, особенности составления меню. Оформление зала, размещение и сервировка барных стоек, дополнительных столиков.	2	2
Тема 7 Обслуживание приемов банкетов				

	7.5	Неофициальные банкеты: понятия, виды. Банкет за столом с частным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, подготовка к банкету.	2	2
	Практические занятия:			
	7.6	Составление меню банкета-обеда (ужина) с полным обслуживанием официантами (на 14, 18, 24, 42 чел). Составление меню банкетов с частичным обслуживанием официантами («Свадьба», «Встреча друзей»). Составление меню банкета-чая на 6, 8, 10, 12 чел, банкета-фуршета на 80, 100, 120, 150 чел (по заданию преподавателя).	2	
	7.7.	Расчет количества официантов для обслуживания, банкетов, общий длины столов и их количество. Составление заявки на столовые посуды, приборы и белье для проведения банкета-обеда (ужина) с полным обслуживанием официантами, банкетов: «Свадьба», «День рождения», «Юбилей», «Встреча друзей», банкета-чая, банкета-фуршета (по заданию преподавателя).	2	
	Самостоятельная работа:			
	7.8	Составление схем сервировки столов для различных банкетов.	4	
	7.9	Подготовка рефератов, фотоальбомов. Слайдов по темам: «Традиции чаепития в России, Англии, Франции, Японии», «Свадебные ритуалы»	8	
Тема 8 Специальные виды услуг и формы обслуживания	Содержание учебного материала:			
	8.1	Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний: составление меню, особенности сервировки столов, формы обслуживания, способы расчета	2	2
	8.2	Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов, тематических и ритуальных мероприятий: характеристика, особенности меню, подготовки и обслуживания. Услуги официанта по обслуживанию на дому.	2	2
	8.3	Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию в офисах и на дому.; в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, салоне самолета).	2	2

	8.4	Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, бизнес-ланч, кофе-брейк и др.	2	2
	Практические занятия:			
	8.5	Отработка фрагментов сервировки праздничных тематических столов: «Новый год», «Масленица», «Татьянин день», «8 Марта», «День Победы» (по заданию преподавателя).		
Тема 9 Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	Содержание учебного материала:			
	9.1	Туризм: основные понятия, определения; цели. Нормативная база. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов.	2	2
	9.2	Перечень и характеристика услуг, предоставляемых иностранным туристам; договора. Путевки и ваучеры на обслуживание иностранных туристов.	2	2
	9.3	Организация обслуживания туристов в ресторанах и кафе. Формы обслуживания. Виды расчета. Услуги питания в пути следования туристов.	2	2
	Практические занятия:			
	9.4	Особенности питания иностранных туристов из разных стран	2	
Тема 10 Организация обслуживания в социально- ориентированных предприятиях	Содержание учебного материала:			
	10.1	Социально-ориентированных предприятиях питания: определения, виды, назначения.	2	2
	10.2	Обслуживание социально-незащищенных групп населения (организация благотворительных акций и пр.)	2	2
Итоговая аттестация	экзамен			
	Всего по дисциплине:		108	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению:

Реализация учебной дисциплины требует наличия технологической лаборатории.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочие столы и стулья для студентов;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- классная доска;
- наглядные пособия;
- комплект учебно-методической литературы.

Технические средства обучения: компьютеры, проектор, справочно-поисковые системы, экран

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Федеральные законы и нормативные документы:

1. ФЗ "О защите прав потребителей" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2014)
2. Закон РФ (ред. от 10.01.2002) "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"
3. ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" от 31.03.2006
4. Правила оказания услуг общественного питания от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"
5. ГОСТ Р 50762-95 общественное питание. классификация предприятий
6. ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования»
7. ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу»
8. ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения»

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие для сред. проф. образования / В.В.Усов.-10-е изд., стер.-М.: ИЦ «Академия», 2012.-432 с.-гриф МО РФ

Мрыхина Е.Б. Организация производства на предприятиях общественного питания: учебное пособие /Е.Б.Мрыхина.-М.: ИНФРА-М, 2014.-368 с.- (Профессиональное образование).-гриф УМО

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

Журнал «Общепит: бизнес и искусство» 2012-2014 гг.

Журнал «Ресторанные ведомости» 2012-2014 гг.

Журнал «Ресторатор» 2012-2015 гг.

Журнал «Современный ресторан» 2012-2015 гг.

Интернет-ресурсы:

<http://www.twirpx.com>

ЭБС Znanium.com

<http://www.znanium.com>

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Кучер Л.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова. – М.: Деловая литература, 2012.

Зайко Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 560 с.-гриф МО РФ

Оробейко Е. С. Организация обслуживания: рестораны и бары: Учебное пособие / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 320 с.-гриф МО РФ

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
УМЕТЬ:	
- проводить анализ взаимосвязи залов, производственных и вспомогательных помещений; оснащения залов;	
- идентифицировать (распознавать) ассортимент столовой посуды, приборов, белья, оформлять заявки на доукомплектование предприятия питания столовой посудой, приборами;	Практическая работа Письменный опрос Экзамен
- составлять и оформлять различные виды	

меню, карты вин;
- осуществлять подготовку столовой посуды, приборов, белья, специй к обслуживанию; выполнять несложные виды сервировки и оформления столов с учетом особенностей интерьера и требований дизайна;
- организовывать процесс обслуживания посетителей с соблюдением последовательности всех элементов обслуживания и правил подачи блюд и напитков;
- принимать заказ на обслуживание банкетов; составлять меню, карту вин; рассчитывать количество столов, посуды, приборов, обслуживающего персонала; сервировать столы для различных видов банкетов;
- составлять меню для оказания различных видов услуг и осуществлять сервировку и накрытие столов для обслуживания тематических мероприятий;
- организовывать обслуживание туристов континентальными завтраками, осуществлять предварительное накрытие столов к обедам, ужину, по типу шведского стола
ЗНАТЬ:
- основные понятия, предмет, цели и задачи дисциплины, межпредметные связи; классификацию услуг общественного питания; формы и методы обслуживания;
- виды столовой посуды, приборов, белья, их назначение, характеристику;
- средства информации потребителей; правила составления меню, карты вин;
- этапы организации обслуживания; последовательность и порядок проведения подготовительного этапа; приемы сервировки и оформления стола;
- элементы, организацию и технологию обслуживания в предприятиях разных типов и классов; последовательность,

<p>правила подачи блюд и напитков; завершающий этап обслуживания, формы расчета с посетителями;</p>
<p>-виды приёмов и банкетов; правила приема заказов, порядок подготовки и обслуживания банкетов; особенности комбинированных видов банкетов;</p>
<p>-Особенности обслуживания участников симпозиумов, совещаний, конференций, тематических и культурно-массовых мероприятий; организацию обслуживания проживающих в гостиницах; виды услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования пассажирского транспорта; особенности обслуживания в офисе, на рабочих местах и на дому;</p>
<p>- основные понятия, цели туризма, виды предоставляемых услуг, требования к предприятиям питания для обслуживания туристов; особенности питания туристов из разных стран, формы ускоренного обслуживания;</p>
<p>- особенности организации питания и обслуживания в социально-ориентированных предприятиях. Социальное питание: понятие, значение</p>

Разработчик:

Ивановский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова, преподаватель СПО Н.П. Сотникова