

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

д.э.н., доцент Бубнов В. А.

  
\_\_\_\_\_

22.06.2020 г.

Дата актуализации: 31.08.2020 г.

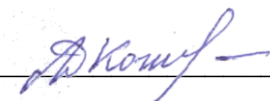
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
дисциплина **Организация обслуживания**  
специальность 19.02.10. Технология продукции общественного питания  
базовая подготовка

Иркутск 2020

Рабочая программа учебной дисциплины Организация обслуживания разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 19.02.10. Технология продукции общественного питания, базовая подготовка базовой подготовки.

Согласовано:

Методист

 А.Д. Кожевникова

Разработала преподаватель: И.С.Горячкина

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	18

•

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Организация обслуживания

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины - является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 19.02.10 Технология продукции общественного питания базовой подготовки.

Программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональной подготовке, а также при разработке программ дополнительного профессионального образования в сфере экономической деятельности.

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина «Организация обслуживания» входит в профессиональный учебный цикл специальности СПО19.02.10 Технология продукции общественного питания. Дисциплина «Организация обслуживания» является общепрофессиональной, устанавливающей базовые знания для усвоения профессиональных компетенций.

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

Дисциплина «Организация обслуживания» предусматривает изучение организации и проверки подготовки зала обслуживания к приёму гостей, управления работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей, определение потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания, использования информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в процессе обслуживания.

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;
- ✓ 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;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **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 услуги формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;
- ✓ Характеристику методов и форм обслуживания потребителей, 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.

Изучение дисциплины способствует освоению **общих 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. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

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.

Изучение дисциплины способствует освоению профессиональных компетенций, соответствующих основным видам профессиональной деятельности:

Организация процесса приготовления и приготовление сложной холодной кулинарной продукции; организация процесса приготовления и приготовление сложной горячей кулинарной продукции; организация процессора приготовления и приготовление сложных холодных и горячих десертов. Организация работы структурного подразделения.

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 3.3. 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 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.

#### **1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 110 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 90 часа;

самостоятельной работы обучающегося 20 часов

#### **1.5. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины (заочное обучение)**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 110 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 16 часа;

самостоятельной работы обучающегося 94 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)	110
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	90
в том числе:	
практические занятия	
семинарские занятия	36
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	38
в том числе:	
Реферат	10
Сообщение	5
Отчет по экскурсии	5
Оформление меню	2
Конспект	10
Схемы	6

Итоговая аттестация в форме экзамена

### 2.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочное обучение)

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	110
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	16
в том числе:	
практические занятия	
семинарские занятия	0
контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	94
в том числе:	
Реферат	10
Сообщение	5
Отчет по экскурсии	5
Оформление меню	2
Конспект	10
Схемы	6

Итоговая аттестация в форме экзамена

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лекции и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
<b>Раздел 1. Организация обслуживания</b>			
Введение	Предмет, цели, задача и структура дисциплины. Межпредметные связи. Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, метод и форма обслуживания потребителей, обслуживающий процесс. Состояния и перспективы развития рынка услуг общественного питания. Культура обслуживания: понятие, факторы, определяющие культуру обслуживания в организациях питания.	2	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
Тема 1.1. Характеристика торговых помещений, их оснащение	<b>Содержание</b> 1.Характеристика производственных помещений. Торговые помещения для обслуживания потребителей: понятие, виды, назначение. Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды, раздаточная. Назначение, характеристика, организация работы. Нормы, оснащающие организации питания столовой посудой и приборами. Правила отпуска, хранения и учета. Порядок составления акта на бой, лом, утрату посуды и приборов. 2.Помещения для нарезки хлеба: назначение, характеристика, организация работы. Взаимосвязь залов, производственных и вспомогательных помещений. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов, художественному решению интерьеров, подборку мебели, униформы обслуживающего персонала, декор помещений стили, используемые при оформлении интерьеров залов: виды, характеристика. Оборудование залов. Мебель: назначение, виды, требования. Показатели соответствия интерьера и оснащения залов типу и классу предприятия (по ГОСТ Р 50762 – 2007 «Общественное питание. Классификация предприятий»).	6	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	<b>Практические занятия:</b> экскурсия в ресторан для ознакомления с видом торговых помещений и их планировкой, оснащением интерьером, методами и формами обслуживания. Оценка стилей интерьеров залов внутреннего убранства.	2	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Составьте отчет по материалам экскурсии	5	
Тема 1.2. Столовая посуда, приборы, бельё.	<b>Содержание</b> 1.Столовые посуда и приборы: виды и ассортимент. Требования к посуде и приборам. Критерии выбора посуды и приборов для организаций питания с учетом класса обслуживания, прочности, безопасность. Нормы оснащения организаций питания столовой посудой, приборами и бельём.	10	ОК 1- ОК9 ПК 1.1-



	<p>Фарфоровая и фаянсовая посуда: история появления, виды, назначение, размеры, характеристика посуды из аркопала, аркорока, люминарка и других современных материалов. Керамическая посуда. Стекланная и хрустальная посуда: виды, назначение, размеры, характеристика. Отличие хрустальной посуды от стекляннoй.</p> <p>Металлическая посуда: виды, назначение, размеры, характеристика. Уход за металлической посудой.</p> <p>Столовые приборы: история появления, виды, назначение, характеристика.</p> <p>Деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, дизайн, характеристика, ассортимент.</p> <p>Посуда и приборы одноразового использования: назначение, виды, утилизация.</p> <p>2.Столовое бельё: виды, назначение, размеры, характеристика, ассортимент, цветовая гамма. Наперон: виды, размеры, применение. Мольтон: назначение. Бренд столового белья (скатертей, салфеток). Отличие фаянсовой посуды от фарфоровой. Использование</p>		ПК 6.5
	<b>Практические работы</b>	4	
	<p>Идентификация (распознавание) ассортиментной посуды, приборов, белья.</p> <p>Оформление на доукомплектование столовой посудой, приборами по нормам оснащения в соответствии с заданием преподавателя.</p> <p>Составить акт на бой, лом, порчу, утрату посуды, приборов по типовой форме.</p>		ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	2	ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5
	Составьте реферат по теме: «История появления и характеристика столовой посуды и приборов»		
Тема 1.3. Информационное обеспечение процесса обслуживания	<b>Содержание</b>	10	
	<p>1. Средства информации: понятие, назначение, характеристика. Основные средства информации: меню, карта вин. Требования к информации. Меню: понятие, назначение, виды. Требования к составлению меню.</p> <p>2. Карта вин: понятие назначение, правила составления и оформления, соответствие классу организации. Роль сомелье в разработке карты вин.</p>		ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5
	<b>Практические занятия</b>	6	
	<p>Составление различных видов меню.</p> <p>Составление карты вин ресторана.</p>		ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	2	ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5
	Оформить меню в соответствии со стилем и тематической направленностью ресторана.		

<b>Раздел 2. Этапы организации обслуживания в организациях общественного питания</b>				
Тема 2.1.Подготовительный этап.	<b>Содержание</b>	6	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5	
	1.Подготовительный этап, Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Уборка помещений: вицы, назначение. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки. Получение и подготовка посуда, приборов, столового белья, специй для сервировки столов. Накрытие столов скатертями и их замена. Сервировка и оформление столов композициями из цветов, аксессуарами. Основные виды и формы складывания салфеток. 2.Предварительная сервировка столов. Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания.			
	<b>Практические занятия</b>	4	ОК 1- ОК9	
	1.Отработка приемов и техники предварительной сервировки стола для завтрака и бизнес ланча. 2.Отработка сервировки стола при полном обслуживании.			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Составление конспекта требования к внешнему виду обслуживающего персонала	4	ОК 1- ОК9	
Тема 2.2. Основной этап обслуживания	<b>Содержание</b>	2	ПК 1.1- ПК 6.5  ОК 1- ОК9	
	Основные операции процесса обслуживания, общие для организации общественного питания различных типов и классов: прием заказа, подача и раздача блюд, напитков и кондитерских изделий.			
Тема 2.3. Завершающий этап обслуживания	<b>Содержание</b>	4	ПК 1.1- ПК 6.5	
	Завершающий этап обслуживания: назначения, основные операции. Расчет с потребителями: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с покупателями с помощью специализированной компьютерной системы. Расчет с помощью электронных карточек. Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов. Уборка зала обслуживания после окончания рабочего дня.			
<b>Раздел 3. Обслуживание в организациях общественного питания</b>				
Тема 3.1. Особенности обслуживания в организациях быстрого питания.	<b>Содержание</b>	4	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5	
	Организация быстрого питания: понятие, назначение, типы и виды. Общность и различия между фаст-фудом, стрит-фудом и фуд-кортом. Состояние и перспективы развития организаций быстрого питания. Процесс обслуживания в организациях быстрого питания.			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	2	ОК 1- ОК9 ПК 1.1-	
	Составление конспекта. Отличие организаций быстрого питания от традиционных предприятий общественного питания.			

			ПК 6.5
Тема 3.2. Особенности обслуживания в ресторане.	<b>Содержание</b>	6	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	1.Ресторан: назначение, понятие, классы. Сетевые рестораны: понятие, особенности ассортимента блюд и обслуживания. Основные операции обслуживания гостей. Основные операции обслуживания: встреча, размещение в зале, до сервировки стола в соответствии с принятым заказом, передача заказа на производство. Организация обслуживания в зале. Правила подачи продукции сервис-бара. Рекомендации и подача вин. 2.Основные методы подачи блюд в ресторане: французский, английский, русский, европейский. Комбинирование этих методов. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Правила подачи горячих закусок. Особенности подачи супов, горячих блюд. Подготовка стола к подаче десерта. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	
	Составление схемы сервировки стола в соответствии с принятым заказом (ужин).		
Тема 4.1. Виды приемов и банкетов	<b>Содержание</b>	6	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	1.Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация по различным признакам. 2.Характеристика дневных дипломатических приемов. Прием заказа на обслуживание торжеств. Роль менеджера в организации банкетной службы.		
Тема 4.2. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами	<b>Содержание</b>	8	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	1.Банкет за столом с полным обслуживаем официантами: определение, назначение, отличительные особенности, характеристика. Деловой протокол и этикет. Определение вариантов расстановки столов согласно протокола, накрытие столов скатертями, оформление «фуршетной юбкой». Сервировка столов. 2.Роль и обязанности менеджера при организации обслуживания официального банкета. Обслуживание участников банкета. Подача аперитива. Уборка зала.		
	<b>Практические занятия</b>	6	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	1. Составление меню официального банкета за столом с полным обслуживанием. Расчет количества обслуживающего персонала. 2. Расчет количества столов. Составление заявок на посуду, приборы, белье. Подготовка посуды к сервировке.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	2	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	Подготовьте реферат по теме «Протокол и этикет для деловых людей»		

Тема 4.3. Прием-фуршет	<b>Содержание</b>	6	ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5
	Прием-фуршет: определение, назначение, отличительные признаки, характеристика, организация приема-фуршета, инструктаж и тренинг официантов перед началом обслуживания, обслуживание участников приема-фуршет, подача аперитива, холодных и горячих блюд, десерта. Уборка столов.		
	<b>Практические занятия</b>	4	ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5
	Подготовка к приему – фуршет. Составление вариантов меню. Расчет количества обслуживающего персонала. Расчет количества столов и составление схемы их расстановки. Подготовка посуды к сервировке.		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	2	ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5	
Составьте схемы различных вариантов сервировки фуршетных столов стеклом, посудой, приборами.			
Тема 4.4. Прием-коктейль	<b>Содержание</b>	4	ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5
	Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика, особенности составления меню, варианты оформления зала, размещения, оформления и сервировки барных стоек, дополнительных столиков, приемы подачи аперитива и холодных закусок, подготовка и подача горячих закусок, роль менеджера в организации и обслуживании приема-коктейля.		
Тема 4.5. Банкет-чай	<b>Содержание</b>	4	ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5
	Банкет-чай: определение, назначение, характеристика. Особенности планировки и освещения зала, подбора мебели, составление меню. Особенности организации официальных приемов за чайным столом. Русский, английский, французский, японский ритуалы чаепития. Роль менеджера в организации и обслуживании банкета-чая		
	<b>Практические занятия</b>	2	ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5
	Составление меню банкета-чая на 6,8,10 человек. Расчет столовых приборов, посуды, белья.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	2	ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5
Подготовить реферат по теме «Традиции чаепития в России, Англии, Франции, Японии, Китае» Составление схемы сервировки стола для коктейль-фуршета.			
Тема 4.6. Обслуживание неофициальных банкетов.	<b>Содержание</b>	4	ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5
	1.Неофициальные банкеты: понятие, виды. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, характеристика, подготовка к банкету, особенности составления меню. Банкеты «Свадьба», «день рождения», «Юбилей»: характеристика, особенности оформление зала, составление зала, сервировка и оформление столов цветами. Особенности подачи		

	банкетных блюд. Способы подачи шампанского на банкете – свадьба. Организация встречи молодоженов и приемы их обслуживания.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	2	ОК 1- ОК9
	Подготовить реферат по теме «Свадебные ритуалы»		ПК 1.1- ПК 6.5
<b>Раздел 5. Современные технологии обслуживания</b>			
Тема 5.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания	<b>Содержание</b>	4	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	Специальные виды услуг: определение, классификация. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний. Питание спортсменов. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах. Обслуживание в номерах гостиниц. Характеристика и работа мини-баров. Роль менеджера в обслуживании Рум-сервис. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах отдыха и культурно-массовых мероприятий. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию потребителей в офисах и на дому. характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, стол-экспресс, счастливый час. Организация питания по типу «шведский стол». Форма обслуживания «фри-фло» Кейтеринг: понятие, виды, характеристика.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	2	ОК 1- ОК9
	Подготовить реферат по теме «Шведский стол»		ПК 1.1- ПК 6.5
Тема 5.2. Характеристика современных видов услуг. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов.	<b>Содержание</b>	2	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, стол-экспресс, бизнес-ланч, корж-брейк, счастливый час, линер. Туризм: понятие, виды, классы обслуживания. Перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам. Договора, путевки и ваучеры на обслуживание иностранных туристов. Услуги питания в пути следования. Форма обслуживания «фри-фло»: понятие, назначение, особенности.		
	<b>Самостоятельные работы</b>	5	ОК 1- ОК9
	Подготовить сообщение на тему: «Обслуживание пассажиров в пути железнодорожного, водного и воздушного транспорта»		ПК 1.1- ПК 6.5
Тема 5.3. Организация обслуживания гостей на высшем уровне	<b>Содержание</b>	2	ОК 1- ОК9
	Особенности обслуживания гостей на высшем уровне. Требования, предъявляемые к персоналу: особая форма одежды, использование белых перчаток, особенности делового этикета.		ПК 1.1-

(VIP). Организация обслуживания в социально-ориентируемых организациях питания Организация труда обслуживающего персонала	Фондю: понятие, условия, ассортимент, инвентарь, особенности подачи Сырная тележка и сырная тарелка: понятие, ассортимент деликатесных сыров. Рекомендации вин, гарниров. Транширование: Понятие, назначение, ассортимент блюд для порционирования, условия, инвентарь, посуда. Особенности подачи блюд, приготовленных в целом, подача порций гостям. Организация питания и обслуживания в производственных организациях, в учреждениях, учебных заведениях: обслуживаемый контингент, режимы питания, оснащения залов, мебель, посуда, приборы. Обслуживание социально-незащищенных групп населения. Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала в соответствии с ГОСТом Р 50935-96 «Общественное питание. Требование к обслуживающему персоналу» квалификационными характеристиками. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала.		ПК 6.5
Всего		110	

#### 2.4. Тематический план и содержание учебной дисциплины Организация обслуживания (заочное обучение)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лекции и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
<b>Раздел 1. Организация обслуживания</b>			
Введение	Предмет, цели, задача и структура дисциплины. Межпредметные связи. Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, метод и форма обслуживания потребителей, обслуживающий процесс. Состояния и перспективы развития рынка услуг общественного питания. Культура обслуживания: понятие, факторы, определяющие культуру обслуживания в организациях питания.	1	ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5
Тема 1.1. Характеристика торговых помещений, их оснащение	<b>Содержание</b> Характеристика производственных помещений. Торговые помещения для обслуживания потребителей: понятие, виды, назначение. Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды, раздаточная. Назначение, характеристика, организация работы. Нормы, оснащающие организации питания столовой посудой и приборами. Правила отпуска, хранения и учета. Порядок составления акта на бой, лом, утрату посуды и приборов. Помещения для нарезки хлеба: назначение, характеристика, организация работы. Взаимосвязь залов, производственных и вспомогательных помещений.	1	ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Оборудование залов. Мебель: назначение, виды, требования. Показатели соответствия интерьера и оснащения залов типу и классу предприятия (по ГОСТ Р 50762 – 2007 «Общественное питание.	10	ОК 1-ОК9

	Классификация предприятий»). Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов, художественному решению интерьеров, подборку мебели, униформы обслуживающего персонала, декор помещений стили, используемые при оформлении интерьеров залов: виды, характеристика. Составьте отчет по материалам экскурсии		ПК 1.1-ПК 6.5
Тема 1.2. Столовая посуда, приборы, бельё.	<b>Содержание</b>	1	
	Столовые посуда и приборы: виды и ассортимент. Требования к посуде и приборам. Критерии выбора посуды и приборов для организаций питания с учетом класса обслуживания, прочности, безопасность. Нормы оснащения организаций питания столовой посудой, приборами и бельём. Фарфоровая и фаянсовая посуда: история появления, виды, назначение, размеры, характеристика посуды из аркопала, аркорока, люминарка и других современных материалов. Керамическая посуда. Стеклопосуда и хрустальная посуда: виды, назначение, размеры, характеристика. Отличие хрустальной посуды от стеклянной. Металлическая посуда: виды, назначение, размеры, характеристика. Уход за металлической посудой. Столовые приборы: история появления, виды, назначение, характеристика. Деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, дизайн, характеристика, ассортимент. Посуда и приборы одноразового использования: назначение, виды, утилизация.		ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	10	ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5
	Металлическая посуда: виды, назначение, размеры, характеристика. Уход за металлической посудой. Столовые приборы: история появления, виды, назначение, характеристика. Деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, дизайн, характеристика, ассортимент. Посуда и приборы одноразового использования: назначение, виды, утилизация. Столовое бельё: виды, назначение, размеры, характеристика, ассортимент, цветовая гамма. Наперон: виды, размеры, применение. Мольтон: назначение. Бренд столового белья (скатертей, салфеток). Отличие фаянсовой посуды от фарфоровой. Использование		
Тема 1.3. Информационное обеспечение процесса обслуживания	<b>Содержание</b>	1	
	Средства информации: понятие, назначение, характеристика. Основные средства информации: меню, карта вин. Требования к информации. Меню: понятие, назначение, виды. Требования к составлению меню.		ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Карта вин: понятие назначение, правила составления и оформления, соответствие классу организации. Роль сомелье в разработке карты вин.	10	ОК 1-ОК9 ПК 1.1-ПК 6.5

<b>Раздел 2. Этапы организации обслуживания в организациях общественного питания</b>			
Тема 2.1.Подготовительный этап.	<b>Содержание</b>	1	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	Подготовительный этап, Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Уборка помещений: вицы, назначение. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки. Получение и подготовка посуда, приборов, столового белья, специй для сервировки столов.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Накрытие столов скатертями и их замена. Сервировка и оформление столов композициями из цветов, аксессуарами. Основные виды и формы складывания салфеток. Предварительная сервировка столов. Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания.	10	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
Тема 2.2. Основной этап обслуживания	<b>Содержание</b>	1	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	Основные операции процесса обслуживания, общие для организации общественного питания различных типов и классов: прием заказа, подача и раздача блюд, напитков и кондитерских изделий.		
Тема 2.3. Завершающий этап обслуживания	<b>Содержание</b>	1	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	Завершающий этап обслуживания: назначения, основные операции. Расчет с потребителями: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с покупателями с помощью специализированной компьютерной системы. Расчет с помощью электронных карточек. Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов. Уборка зала обслуживания после окончания рабочего дня.		
<b>Раздел 3. Обслуживание в организациях общественного питания</b>			
Тема 3.1. Особенности обслуживания в организациях быстрого питания.	<b>Содержание</b>	1	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	Организация быстрого питания: понятие, назначение, типы и виды. Общность и различия между фаст-фудом, стрит-фудом и фуд-кортом.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Состояние и перспективы развития организаций быстрого питания. Процесс обслуживания в организациях быстрого питания.	10	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
Тема 3.2. Особенности обслуживания в ресторане.	<b>Содержание</b>	1	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	Ресторан: назначение, понятие, классы. Сетевые рестораны: понятие, особенности ассортимента блюд и обслуживания. Основные операции обслуживания гостей Основные операции обслуживания: встреча, размещение в зале, досервировка стола в соответствии с принятым заказом, передача заказа на производство. Организация обслуживания в зале.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Правила подачи продукции сервис-бара. Рекомендации и подача вин. Основные методы подачи блюд	10	ОК 1- ОК9



	в ресторане: французский, английский, русский, европейский. Комбинирование этих методов. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Правила подачи горячих закусок. Особенности подачи супов, горячих блюд. Подготовка стола к подаче десерта. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.		ПК 1.1- ПК 6.5
<b>Раздел 4. Обслуживание приемов и банкетов</b>			
Тема 4.1. Виды приемов и банкетов	<b>Содержание</b>	1	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация по различным признакам. Характеристика дневных дипломатических приемов. Прием заказа на обслуживание торжеств. Роль менеджера в организации банкетной службы.		
Тема 4.2. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами Обслуживание неофициальных банкетов.	<b>Содержание</b>	1	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	Банкет за столом с полным обслуживаем официантами: определение, назначение, отличительные особенности, характеристика. Деловой протокол и этикет. Определение вариантов расстановки столов согласно протокола, накрытие столов скатертями, оформление «фуршетной юбкой». Сервировка столов. Неофициальные банкеты: понятие, виды.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	10	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
Тема 4.3. Прием-фуршет	<b>Содержание</b>	1	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	Прием-фуршет: определение, назначение, отличительные признаки, характеристика, организация приема-фуршета.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	10	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
Тема 4.4. Прием-коктейль	<b>Содержание</b>	1	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика, особенности составления меню, варианты оформления зала, размещения, оформления и сервировки барных стоек, дополнительных столиков, приемы подачи аперитива и холодных закусок, подготовка и подача горячих закусок, роль менеджера в организации и обслуживании приема-коктейля.		
Тема 4.5. Банкет-чай	<b>Содержание</b>	1	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	Банкет-чай: определение, назначение, характеристика. Особенности планировки и освещения зала, подбора мебели, составление меню.		

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <p>Особенности планировки и освещения зала, подбора мебели, составление меню. Особенности организации официальных приемов за чайным столом. Русский, английский, французский, японский ритуалы чаепития. Роль менеджера в организации и обслуживании банкета-чая.</p>	7	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
<b>Раздел 5. Современные технологии обслуживания</b>			
Тема 5.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов.	<p><b>Содержание</b></p> <p>Специальные виды услуг: определение, классификация. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний. Питание спортсменов. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах. Обслуживание в номерах гостиниц. Характеристика и работа мини-баров. Роль менеджера в обслуживании Рум-сервис. Услуги по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий.</p>	1	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <p>Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах отдыха и культурно-массовых мероприятий. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию потребителей в офисах и на дому. характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, стол-экспресс, счастливый час. Организация питания по типу «шведский стол». Кейтеринг: понятие, виды, характеристика. Туризм: понятие, виды, классы обслуживания. Перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам. Договора, путевки и ваучеры на обслуживание иностранных туристов. Услуги питания в пути следования. Форма обслуживания «фри-фло»: понятие, назначение, особенности.</p>	7	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
Тема 5.2. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP). Организация обслуживания в социально-ориентируемых организациях питания Организация труда обслуживающего персонала	<p><b>Содержание</b></p> <p>Особенности обслуживания гостей на высшем уровне. Требования, предъявляемые к персоналу: особая форма одежды, использование белых перчаток, особенности делового этикета. Фондю: понятие, условия, ассортимент, инвентарь, особенности подачи. Сырная тележка и сырная тарелка: понятие, ассортимент деликатесных сыров. Рекомендации вин, гарниров. Транширование: понятие, назначение, ассортимент блюд, инвентарь, посуда. Особенности подачи блюд, приготовленных в целом, подача порций гостям. Организация питания и обслуживания в производственных организациях, в учреждениях, учебных заведениях: обслуживаемый контингент, режимы питания, оснащения залов, мебель, посуда, приборы. Обслуживание социально-незащищенных групп населения. Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала в соответствии с ГОСТом Р 50935-96 «Общественное питание. Требование к обслуживающему персоналу» квалификационными характеристиками. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала. персонала.</p>	1	ОК 1- ОК9 ПК 1.1- ПК 6.5
Всего		110	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация рабочей программы обеспечена наличием учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- станция официанта (буфет);
- столовые-мебель, посуда, приборы, белье;
- наглядные пособия;
- калькуляторы;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук;
- комплект бланков документации.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **3.2.1. Основные источники. Печатные издания:**

1. Федеральный закон от 2012г. №184-ФЗ «О техническом регулировании».
2. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями)
3. Федеральный закон от 30.03.99 ФЗ-52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
4. Постановление Правительства РФ от 21.12.2010 г. №987 «О государственном надзоре и контроле в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов»
5. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Стандартинформ.
6. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.- Введ. 2015-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 8 с.
7. ГОСТ 30389 - 2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования – Введ. 2016 – 01 – 01. – М.: Стандартинформ, 2014.- III, 12 с.
8. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. - Введ. 2016-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 48 с.
9. СанПиН 2.3.2. 1324-12 Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов [Электронный ресурс]: постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 22 мая 2003 г. № 98. – Режим доступа: [http://www.gpl.ru/gost/SanPiN\\_232\\_1324\\_03.htm](http://www.gpl.ru/gost/SanPiN_232_1324_03.htm).

10. СанПиН 2.3.6. 1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья
11. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров: учеб. пособие для сред. проф. образования. – 6-е изд., доп. и перераб. – Ростов н/Д: Феникс, 2016. – 318 с. – (Среднее профессиональное образование).
12. Ботов М.И. Оборудование предприятий общественного питания : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / М.И. Ботов, В.Д. Елхина, В.П. Кирпичников. – 1-е изд. – М. : Издательский центр «Академия», 2015. – 416 с.
13. Кучер, Л.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратов. – М.: ИД «Деловая литература», 2016. – 544 с.
14. Потапова И.И. Калькуляция и учет : учеб. для учащихся учреждений нач. проф. образования / И.И. Потапова. – 9-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2016. – 176 с
15. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / В.В. Усов. – 13-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2016. – 432 с.
16. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — М. : Издательский центр «Академия», 2017. — 192 с.
17. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности. учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 192 с.

### **1.2.1. Электронные издания:**

1. Вестник индустрии питания //Весь общепит России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.pitportal.ru](http://www.pitportal.ru).
2. Kuking.net: кулинарный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.kuking.net](http://www.kuking.net).
3. Федерация рестораторов и отельеров. – Режим доступа: [www.frio.ru](http://www.frio.ru),
4. Гастрономъ.ru: кулинарные рецепты блюд с фото [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.gastronom.ru](http://www.gastronom.ru).
5. Гастрономъ: журнал для тех, кто ест // Все журналы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.jur-jur.ru/journals/jur22/index.html](http://www.jur-jur.ru/journals/jur22/index.html).
6. Центр ресторанного партнёрства для профессионалов HoReCa [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.creative-chef.ru](http://www.creative-chef.ru).
7. Консультант Плюс: информационно-правовая система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

### **3.2.2 Дополнительные источники:**

1. Дусенко С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / С. В. Дусенко. — 3-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2016. — 224 с. — (Сер. Бакалавриат).

2. Журналы: «Питание и общество», «Ресторанный бизнес», «Ресторан», «Ресторанные ведомости», «Ресторатор».

### 3. Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов – **90 часов**

Занятия в активных и интерактивных формах – **22 часа (25 %)**

Тема занятия	часы	Форма проведения
1. Экскурсия в ресторан для ознакомления с видом торговых помещений и их планировкой, оснащением интерьером, методами и формами обслуживания. Оценка стилей интерьеров	4	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
2. Идентификация (распознавание) ассортиментной посуды, приборов, белья.	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
3. «История появления и характеристика столовой посуды и приборов»	2	Презентации с использованием различных вспомогательных средств
4. Отработка приемов и техники предварительной сервировки стола для завтрака и бизнес ланча.	4	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
5. Форма обслуживания «фри-фло»: понятие, назначение, особенности.	2	Мини-лекция
6. «Протокол и этикет для деловых людей»	2	Презентации с использованием различных вспомогательных средств
7. «Традиции чаепития в России, Англии, Франции, Японии, Китае»	2	Презентации с использованием различных вспомогательных средств
8. «Свадебные ритуалы»	2	Презентации с использованием различных вспомогательных средств
9. «Шведский стол»	2	Презентации с использованием различных вспомогательных средств

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется ведущим преподавателем, приглашаемым преподавателем, в процессе проведения лекций, тестирований, практических и лабораторных работ, а также проведением обучающих письменных индивидуальных заданий, исследований.

Результаты обучения (освоение умений, усвоенных знаний)	Формы и методы контроля результатов обучения
<b>Умения:</b>	
– Организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;	– правильность выполнения практических заданий
– Подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;	– правильность выполнения практических заданий
– Организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков техники подачи продукции их сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов;	– правильность выполнения практических заданий
– Осуществлять расчет с посетителями;	- правильность выполнения практических заданий
<b>Знания</b>	
– Цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания;	устный опрос
– Этапы процесса обслуживания;	проверка практических навыков обучающихся
– Особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;	правильности выполнения практических заданий
– Специальные виды услуги формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;	тестирование
– Характеристику методов и форм обслуживания потребителей, 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.	правильность выполнения практических заданий

Автор:

преподаватель

И.С.Горячкина