

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ОГАПОУ Ульяновский авиационный колледж – Межрегиональный центр компетенций

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.10 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Специальность СПО **19.02.10** Технология продукции общественного питания

Базовая подготовка

Ульяновск
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация обслуживания» разработана за счёт часов вариативной части на основе Федерального Государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) с учётом Профессионального стандарта и Стандарта компетенций WorldSkills Russia базовой подготовки 19.02.10 Технология продукции общественного питания (приказ Министерства образования и науки РФ № 384 от 22.04.2014 года) – ред.3, изм. 5%

РЕКОМЕНДОВАНА


На заседании ЦМК
коммерции, товароведения и
общественного питания
Председатель ЦМК


_____ Н.М. Пронина
подпись

Протокол № 11 от «14» июня 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебно-
методической работе


_____ Л.Н. Подкладкина
подпись

«15» июня 2017 г.

ОРГАНИЗАЦИЯ-РАЗРАБОТЧИК: УАвиаК – МЦК

РАЗРАБОТЧИК: Кулешова И.В.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ»	
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ»	
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ»	
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ»	

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины разработана за счёт часов вариативной части основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО базовой подготовки 19.02.10 Технология продукции общественного питания

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: Учебная дисциплина входит в профессиональный цикл по специальности СПО базовой подготовки 19.02.10 Технология продукции общественного питания.

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

В результате освоения учебной дисциплины студент **должен уметь:**

У1 организовывать обслуживание и оказывать услуги с учетом запросов различных категорий потребителей с применением современных технологий, форм и методов обслуживания

У2 Самостоятельно сервировать фуршеты в соответствии с критериями (с учётом WSR)

В результате освоения учебной дисциплины студент **должен знать:**

З1 принципы организации обслуживания;

З2 классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним;

З3 методы, формы обслуживания;

З4 виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья;

З5 правила составления и оформления меню, карты вин и коктейлей,

З6 характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания; особенности организации обслуживания потребителей в предприятиях различных типов и классов;

З7 порядок предоставления;

З8 организацию обслуживания в социально-ориентированных предприятиях;

З9 требования к обслуживающему персоналу

В результате освоения учебной дисциплины студент должен обладать **профессиональными компетенциями**, включающими в себя способность:

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.

общими компетенциями, включающими в себя способность:

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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **118** часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **79** часов;

самостоятельной работы обучающегося **39** 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)	118
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	79
в том числе:	
лабораторные занятия	30
практические занятия	21
теоретические занятия	27
контрольные работы	1
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	39
в том числе:	
Работа с нормативной документацией	2
Составление конспекта	1
Подготовка рефератов	10
Подготовка докладов	2
Оформление меню, карты вин	6
Отработка упражнений	7
Подготовка презентаций	6
Составление схем	1
Составление отчетов по материалам экскурсии	2
Анализ и составление меню	2
Итоговая аттестация в форме Дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2		3	
ВВЕДЕНИЕ	Содержание учебного материала	Уровень освоения		
	1. Предмет и структура дисциплины. Организационные формы проведения занятий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	1	1	ОК 1- ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5
РАЗДЕЛ 1				
ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА				
Тема 1.1 Общая характеристика процесса обслуживания		Уровень освоения	5	ОК 1-7,9,10 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5
	Содержание учебного материала			
	1. Основные понятия: услуга, процесс обслуживания, качества услуги, методы и формы обслуживания, обслуживающий персонал.	1,2	1	
	2. Услуги предприятий общественного питания: классификация, виды, характеристика. Обязательные требования: безопасности, экологичности, совместимости и взаимозаменяемости услуг.	1,2	2	
	3. Методы и формы обслуживания, их классификация. Особенности организации обслуживания в предприятиях различных типов и классов.	1,2	2	
	4. Прогрессивные технологии обслуживания.	1,2		
Практические занятия – не предусмотрены				
Самостоятельная работа обучающихся - составление кроссворда на тему: «Услуги общественного питания. Термины и определения»; - работа с нормативной документацией: ГОСТ 31985-2013. «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения»; ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»				
Тема 1.2	Содержание учебного материала	Уровень освоения	4	ОК 1-2

Организация труда обслуживающего персонала	1. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему. Новые профессии обслуживающего персонала. Культура обслуживания: понятие, факторы, влияющие на уровень культуры обслуживания.	1,2	2	ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5
	2. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала. Организация труда обслуживающего персонала. Роль менеджера зала в организации труда обслуживающего персонала, координации и взаимодействии работы производства, зала и вспомогательных служб.	1,2	2	
	<i>Практические занятия – не предусмотрены</i>	1,2		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> - работа с нормативной документацией: ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу; ГОСТ 30524- 2013 Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.	1,2		
Тема 1.3 Характеристика торговых помещений	Содержание учебного материала	Уровень освоения	6	ОК 1-2 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5
1. Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение их характеристика.	1,2	2		
2. Интерьер залов. Оборудование залов.	1,2			
3. Вспомогательные помещения: раздаточная ресторана, сервизная, моечная столовой посуды. Назначение, характеристика, организация работы.	1,2	2		
4. Сервис - бар: понятие, назначение, характеристика. Хлебобрезка: назначение, организация работы.	1,2	1		
5. Взаимосвязь залов, производственных, вспомогательных помещений.	1,2	1		
6. Требования к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов.	1,2			
<i>Практические занятия</i>			2	
ПЗ 1 Экскурсия в ресторан с целью ознакомления с видами торговых помещений, их планировкой, оснащением, интерьером, методами и формами обслуживания и анализ взаимосвязи торговых и производственных помещений, оснащения залов.			2	
<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> - Составление отчетов по материалам экскурсии.			*	
Контрольная работа №1			1	

РАЗДЕЛ 2				
СТОЛОВАЯ ПОСУДА, ПРИБОРЫ, СТОЛОВОЕ БЕЛЬЕ				
Тема 2.1 Столовые посуда, приборы, белье	Содержание учебного материала	Уровень освоения	6	ОК 2,4 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5
	1. Столовая посуда, приборы: виды и характеристика, их назначение, классификация. Требования, предъявляемые к посуде, приборам. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельем. Правила хранения и учета	<i>1,2</i>	1	
	2. Фарфоровая, фаянсовая, керамическая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, характеристика. Использование посуды из аркопала, аркорона и других современных материалов в ресторанах, барах	<i>1,2</i>	1	
	3. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету стеклянной посуды. Характеристика мерной посуды. Уход за металлической посудой. Посуда и приборы одноразового использования: виды, ассортимент, назначение, утилизация. Столовые приборы: виды, назначение, характеристика.	<i>1,2</i>	2	
	4. Столовое белье: виды, размеры, назначение, характеристика. Использование в ресторанном сервисе столового белья из натуральных и синтетических тканей, нейтральных материалов. Характеристика мольтона, наперона. Брэнд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как средства рекламы	<i>1,2</i>	2	
	Практические занятия		6	
	ПЗ 2 Идентификация (распознавание) ассортимента столовой посуды, приборов, белья.		2	
	ПЗ 3 Оформление, заявки на доукомплектование ресторана (кафе или бара) столовой посудой, приборами по нормам оснащения (в соответствии с заданием преподавателя).		2	
	ПЗ 4 Составление акта на бой, лом, утрату посуды и приборов.		2	
	Самостоятельная работа обучающихся			
- поиск информации в сети Internet на тему: по теме: «История создания посуды из фарфора, фаянса (керамики, дерева, хрусталя и стекла) столовых приборов. Эволюция формы, характеристика ассортимента»			*	
- подготовка сообщений на темы: «Использование современной посуды на ПОП»; «Виды и формы складывания салфеток»; «Виды белья использованного на ПОП»				
Контрольная работа №2			1	

РАЗДЕЛ 3					
ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ					
Тема 3.1 Средства информации: меню, карта вин, сертификаты	<i>Содержание учебного материала</i>		<i>Уровень освоения</i>	6	ОК 4,5 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5
	1. Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии. Требования к информации.		<i>1,2</i>	1	
	2. Меню: понятие, назначение, виды. Требования, предъявляемые к составлению меню.		<i>1,2</i>	1	
	3. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков. Правила составления и оформления различных видов меню		<i>1,2</i>	2	
	4. Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления. Роль сомелье в разработке карты вин. Понятие о карте коктейлей ресторана.		<i>1,2</i>	2	
	<i>Практические занятия</i>			4	
	ПЗ 5 Составление меню для различных видов предприятий и банкетов (по заданию преподавателя)			2	
	ПЗ 6 Составление карты вин ресторана (по заданию преподавателя)			2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> - подготовка сообщения «Рекомендации алкогольных напитков к закускам и блюдам, температура их подачи»; - работа с Интернет-ресурсами с целью изучения, ознакомления с характером действующих предприятий относящихся к сфере общественного питания; - подготовка презентации на тему: «Фирменные блюда ПОП г. Ульяновска»			*	
<i>Контрольная работа №3</i>			1		
РАЗДЕЛ 4					
ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ РАЗЛИЧНЫХ ТИПОВ И КЛАССОВ					
Тема 4.1 Подготовка к обслуживанию потребителей.	<i>У2 Самостоятельно сервировать фуршеты в соответствии с критериями (с учётом WSR)</i>		<i>Уровень освоения</i>	6	ОК 3- 6,7,8,9 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5
	<i>Содержание учебного материала</i>				
	1. Этапы организации обслуживания: подготовительный, основной, завершающий. Подготовительный этап. Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Уборка помещений: виды, назначение.		<i>1,2</i>	2	

	Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья, специй для сервировки столов. Накрытие столов скатертями и их замена.			
	2. Предварительная сервировка столов. Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания	1,2	1	
	3. Сервировка стола для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда, обеда по меню заказных (порционных) блюд, ужина. Сервировка и оформление столов композициями из цветов, аксессуарами. Основные виды и формы складывания салфеток. Досервировка стола в соответствии с полученным заказом.	1,2	1	
	4. Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала. Инструктаж по порядку и правилам обслуживания. Контроль степени готовности. Предоставление услуг по организации досуга: музыкальное обслуживание, проведение концертов, организация шоу-программы и др.	1,2	2	
	Практические занятия		4	
	ПЗ 7 Отработка приемов накрытия столов скатертями и их замена.		2	
	ПЗ 8 Подбор и подготовка посуды, освоение приемов сервировки столов для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда, обеда по меню заказных блюд, ужина, складывания салфеток.		2	
	Самостоятельная работа обучающихся - отработка приемов складывания салфеток различных форм; - отработка приемов подготовки посуды, приборов; - отработка приемов сервировки стола на 2 персоны для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда, ужина		*	
Тема 4.2 Обслуживание потребителей в ресторанах		Уровень освоения	10	ОК 2-3,6,7,8,9 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5
	Содержание учебного материала			
	1. Организация процесса обслуживания в ресторанах различных типов и классов. Основные элементы, обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд; расчет с гостями. Последовательность подачи блюд и напитков	1,2	1	

2. Подача продукции сервис - бара.	1,2	1
3.Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд Методы подачи блюд: французский (в «обнос»), английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с элементами самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный.	1,2	1
4. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Порядок замены использованной посуды и приборов.	1,2	1
5. Досервировка стола. Правила подачи горячих закусок.	1,2	1
6. Подбор посуды и правила подачи супов	1,2	1
7.Уборка посуды, досервировка стола, способы подачи вторых горячих блюд	1,2	1
8.Подготовка стола для подачи десерта. Подбор посуды и приборов. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод	1,2	1
9.Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Подача табачных изделий. Правила этикета и нормы поведения за столом	1,2	1
10. Завершающий этап обслуживания. Расчет с потребителями: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с потребителями с помощью компьютерного POS терминала. Последовательность уборки стола после обслуживания.	1,2	1
Практические занятия		6
ПЗ 9 Ролевая игра «Добро пожаловать к нам в ресторан» (встреча гостей размещение в зале, прием заказа, подача продукции сервис-бара или бара.).		2
ПЗ 10 Овладение приемами подачи холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд.		2
ПЗ 11 Овладение приемами подачи десерта, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Расчет с гостями.		2
Самостоятельная работа обучающихся - подготовка реферата: «Правила этикета за столом»; - анализ меню, карты вин ресторанов, баров, кафе ; - составление схемы очередности подачи блюд и напитков в соответствии с заказом; -заполнить таблицу по теме: «Подбор посуды и приборов для подачи блюд в соответствии с меню»;		

	-заполнить таблицу по теме : «Рекомендации прохладительных и алкогольных напитков к блюдам».			
Тема 4.3 Обслуживание приемов и банкетов	Содержание учебного материала	Уровень освоения	8	ОК 1-7,9,10 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5
	1. Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация. Понятие дипломатического протокола.	2	1	
	2. Виды официальных приемов, их характеристика.	2		
	3. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств. Роль метрдотеля (менеджера) в организации и обслуживания банкетов.	2		
	4. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: понятие, назначение, характеристика. Особенности подготовки и проведения банкета	2	1	
	5. Обслуживание участников банкета.	2		
	6. Прием-фуршет: определение, назначение, характеристика, особенности составления меню. Схемы расстановки столов. Способы накрытия столов скатертями и оформление «юбкой». Виды сервировки фуршетных столов стеклом. Правила расстановки продукции сервис-бара, холодных блюд и закусок.	2	1	
	7. Порядок подачи аперитива, горячих закусок, вторых блюд, десерта, шампанского, горячих напитков. Правила уборки столов	2		
	8. Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика, особенности составления меню. Оформление зала, размещение и сервировка барных стоек, дополнительных столиков. Приемы подачи аперитива, холодных и горячих закусок. Подача шампанского, десерта, табачных изделий, горячих напитков на подносах. Уборка зала.	2	1	
	9. Банкет-чай: определение, назначение, характеристика, особенности подготовки зала, подбора мебели, составление меню. Способы сервировки стола в зависимости от ассортимента сладких блюд. Правила подачи десерта, шампанского, горячих напитков, вино-водочных изделий.	2	1	
10. Смешанные (комбинированные) банкеты: определение, назначение, характеристика. Виды смешанных (комбинированных) банкетов: «коктейль-фуршет», «коктейль-фуршет-кофе», «банкет за столом с холодным обслуживанием официантами-кофе в гостиной»; их назначение и особенности обслуживания	2	1		

	11. Неофициальные банкеты: понятия, виды. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, подготовка. Предварительная сервировка и размещение на столах холодных блюд, закусок, напитков. Организация обслуживания.	2	1	
	12. Особенности организации проведения банкетов «Свадьба», «День рождения», по случаю чествования юбиляра, «Встреча друзей» и т.д.	2	1	
	Практические занятия		8	
	ПЗ 12 Составление меню банкета с полным обслуживанием официантами, с частичным обслуживанием официантами («Свадьба», «День рождения», «Юбилей», «Встреча друзей»).		2	
	ПЗ 13 Составление меню банкета-чая (на 6, 8, 10, 12 чел.) и банкета- фуршет (на 80, 100, 120, 150 чел) (по заданию преподавателя).		2	
	ПЗ 14 Составление заявки на столовую посуду, приборы и бельё для проведения банкета с полным обслуживанием официантами, банкетов: «Свадьба», «День рождения», «Юбилей», «Встреча друзей», банкета-чая, банкета фуршет		2	
	ПЗ 15 Расчет количества официантов для обслуживания, общей длины столов и их количества.		2	
	Самостоятельная работа обучающихся - поиск информации в сети Internet по темам: «Традиции чаепития в России, Англии, Франции, Японии»; дипломатический прием; - подготовка презентаций сервировки столов для различных банкетов. - составление алгоритма проведения банкета с полным обслуживанием и схемы рассадки посетителей.			
Тема 4.4 Специальные виды услуг и формы обслуживания	Содержание учебного материала	Уровень освоения	8	ОК 1-7,9,10 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5
	1. Специальные виды услуг: определение, классификация. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний; составление меню, особенности сервировки столов, формы обслуживания, способы расчета. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах. Обслуживание в номерах гостиниц. Современные требования к организации службы Рум-сервис.	1,2	2	
	2. Услуги по организации обслуживанию торжеств, семейных обедов, тематических и ритуальных мероприятий: характеристика, особенности меню, подготовки и обслуживания. Услуги официанта по обслуживанию на дому. Особенности предоставления услуг по	1,2	2	

	организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно - массовых мероприятий.			
	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, каюте, салоне самолета).	1,2	2	
	4. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол экспресс, зал экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк и др.	1,2	2	
	<i>Практические занятия – не предусмотрены</i>			
	Самостоятельная работа обучающихся - подготовка рефератов по темам: «История русских праздников», «Обслуживание пассажиров в пути следования пассажирского транспорта». - составление меню для участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний, спортивных соревнований, тематических вечеров: «Нового года», «Масленица», «8 Марта», «День Победы».		*	
Тема 4.5. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	Содержание учебного материала	Уровень освоения	4	ОК1- 10 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5
	1. Туризм: основные понятия и определения, цели. Нормативная база.	2,3	2	
	2. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов. Перечень и характеристика услуг, предоставляемых иностранным туристам, договора, путевки и ваучеры на обслуживание иностранных туристов в ресторанах и кафе.	2,3		
	3. Особенности питания туристов из разных стран. Режим питания. Формы обслуживания. Виды расчета.	2,3	2	
	4 Услуги питания в пути следования туристов	2,3		
	<i>Практические занятия- не предусмотрены</i>			
Самостоятельная работа обучающихся - подготовка сообщения на тему «Особенности питания обслуживания туристов из различных стран мира»				
Тема 4.6. Организация обслуживания в социально	Содержание учебного материала	Уровень освоения	6	ОК1- 10 ПК 1.1-1.5 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.6
	1. Социальное питание: понятие, значение. Социально-ориентированные предприятия питания: определение, виды, назначение.	2,3	1	
	2. Организация питания и обслуживания на производственных	2,3	1	

ориентированных предприятиях питания	предприятиях: обслуживающий контингент, режим питания, оснащение, оформление залов, мебель, столовые посуда, приборы; особенности меню для различных контингентов потребителей, формы обслуживания и расчета.			ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5
	4. Организация питания и обслуживания в учреждениях, учебных заведениях: обслуживающий контингент, режим питания, оснащение, оформление залов, мебель, столовые посуда, приборы; особенности меню для различных контингентов потребителей, формы обслуживания и расчета	2,3	2	
	5. Предоставление дополнительных услуг для улучшения организации социального питания. Обслуживание социально - незащищенных групп населения (организация благотворительных акций и пр.).	2,3	2	
	<i>Практические занятия – не предусмотрены</i>			
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> - подготовка докладов по теме: «Организация обслуживания потребителей по месту работы и учебы». - подготовка к зачету			
	<i>Контрольная работа №4</i>		<i>1</i>	
			ВСЕГО:	100

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета технологии приготовления пищи; кухни – лаборатории.

Оборудование учебного кабинета:

Организация обслуживания в организациях питания

Технические средства обучения: натуральные образцы столовой посуды, столовых приборов, столового белья, аксессуаров, обучающие диски.

Оборудование кабинета: столы, стулья.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Федеральные законы и нормативные документы.

1. Ф.З. «О защите прав потребителей» (от 09.01.96 с изменением и дополнениями от 17.19.99 Ф.З.- 212).
2. Ф.З. «О качестве и безопасности пищевых продуктов» 02.01.2000.
3. Ф.З. «Санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» 30.03.1999.
4. Правила оказания услуг общественного питания. (Постановление Правительства РФ от 15.08.97 № 109 с изменениями и дополнениями от 21.06.2001 № 389).
5. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».
6. ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования».
7. ГОСТ Р 50935-95 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».
8. ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения».

Основные источники:

9. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. М.: Деловая литература, 2002.

Дополнительные источники:

10. Справочник руководителя предприятия общественного питания. - М.: Легкая промышленность и бытовое обслуживание, 2002.
11. Сборник нормативных и технологических документов, регламентирующих производство кулинарной продукции. - М.: Хлебпродинформ, 2001.
12. Селезнева Н.Б. Приглашение к столу. - М.: Воскресенье, 2001.
13. Зигель С и Л., Лингер Х.Н.Р., Штиклер Г., Гутмайер В: Ресторанный сервис. - М.: Центрполиграф, 2002.
14. Кристофер Эгиртон - Томас Ресторанный бизнес: Как открыть и успешно управлять рестораном: Пер. с англ. -М.: РосКонсульт, 1999.
15. Хорст Ханши «Искусство сервировки». - М.: Ниола - Пресс, 1998.
16. Инга Вольф Современный этикет. - М.: Издательский дом «Кристина», 2000.
17. Ляпина Н.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. -М.: ПрофОбрИздат, 2001.
18. Журналы: «Питание и общество», «Ресторанный бизнес», «Ресторанные ведомости», «Вы и ваш ресторан», «Гастрономъ».

Интернет-ресурсы

19. WWW.revolution.allbest.ru
20. WWW.allcafe.info
21. WWW.Hot.Res.ru
22. WWW.Kodges.ru
23. WWW prorestoran.com
24. WWWHoReCa.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
УМЕНИЯ: организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей с применением современных технологий, форм и методов обслуживания	<i>Оценка выполнения ПР №1-4</i>
ЗНАНИЯ: принципы организации обслуживания;	<i>Устный опрос по разделу 2.1</i>
классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним;	<i>Устный опрос</i>
методы, формы обслуживания;	<i>Устный опрос</i>
виды и характеристику торговых помещений	<i>Письменный опрос</i>
виды и характеристику мебели	<i>Графическая работа</i>
виды и характеристику столовой посуды, столовых приборов, столового белья	<i>Экспертное наблюдение и оценивание на практическом занятии.</i>
правила составления и оформления меню, карты вин и коктейлей,	<i>Экспертное наблюдение и оценивание практического задания.</i>
характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания;	<i>Письменное тестирование Экспертное наблюдение оценивание приемов на лабораторном занятии.</i>
особенности организации обслуживания потребителей в предприятиях различных типов и классов;	<i>Устный опрос</i>
порядок предоставления услуг;	<i>Устный опрос</i>
организацию обслуживания в социально-ориентированных предприятиях;	<i>Экспертное оценивание письменных отчетов</i>
требования к обслуживающему персоналу.	<i>Устный опрос</i>
	<i>ДЗ</i>