**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.11 Организация обслуживания в ресторане

**2019**

Рабочаяпрограмма предназначена для Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Иркутской области «Тайшетский промышленно-технологический техникум» (далее ГБПОУ ИО ТПТТ), разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и примерной программы учебной дисциплине «Организация обслуживания в ресторане»

по профессии среднего профессионального образования (далее СПО) подготовки квалифицированных рабочих, служащих естественнонаучного профиля**43.01.09 Повар, кондитер.**

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждения Иркутской области «Тайшетский промышленно-технологический техникум»

**Разработчик:**  Шалаева Светлана Андреевна преподаватель

Рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии профессионального цикла протокол № 9 от 23.05.2019г.

Мусифулина М.Ш. \_\_\_\_\_

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ПАСПОРТ рабочей программы** | стр.  4 |
| **2. результаты освоения РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ** | 6 |
| **3. СТРУКТУРА и содержание РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ** | 7 |
| **4. условия реализации РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ** | 30 |
| **5. Контроль и оценка результатов освоения РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ (вида профессиональной деятельности)** | 34 |

|  |
| --- |
|  |
|  |

1. **паспорт ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Организация обслуживания в ресторане**

**1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.01.09 по профессии Повар, кондитер, относящейся к укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

В результате изучения обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

**-** выполнения всех видов работ по подготовке залов организаций общественного питания к обслуживанию в обычном режиме;

- встречи, приветствия, размещения гостей организаций общественного питания за столом, подачи меню;

- приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания;

- рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказов;

- подачи к столу заказанных блюд и напитков разными способами;

- расчета с потребителями согласно счету и проводов гостей;

- подготовки залов и инвентаря к обслуживанию массовых банкетных мероприятий;

- обслуживания массовых банкетных мероприятий официального и неофициального характера;

- обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания;

- применения передовых, инновационных методов и форм организации труда;

**уметь:**

- подготавливать зал и сервировать столы для обслуживания в обычном режиме, массовых банкетных мероприятиях, в том числе на выездных;

- осуществлять прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос;

- осуществлять прием заказа на блюда и напитки;

- консультировать гостей по составу и методам приготовления блюд, давать рекомендации по выбору вин, крепких спиртных напитков их сочетаемости с блюдами;

- осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами;

- соблюдать требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности в процессе обслуживания потребителей;

- предоставлять счет и производить расчет с потребителем;

- соблюдать правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, размещении гостей за столом, обслуживании и прощании с гостями;

- соблюдать личную гигиену.

**знать:**

- виды, типы и классы организаций общественного питания;

-основные характеристики торговых и производственных помещений организаций общественного питания;

- материально - техническую и информационную базу обслуживания;

- правила личной подготовки официанта к обслуживанию;

- виды, правила, последовательность и технику сервировки столов;

- способы расстановки мебели в торговом зале;

- правила подготовки торгового зала, столового белья посуды и приборов к работе;

- методы организации труда официантов;

- правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет;

- правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков;

- способы подачи блюд;

- порядок оформления счетов и расчета с потребителем;

- кулинарную характеристику блюд;

- правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии официантов с гостями.

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:** В результате аттестации по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| **Профессиональные компетенции** | **Показатели оценки результата** |
| ПК.1. Выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания. | -подготовка рабочего места официанта и личная подготовка официанта в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов; |
| ПК.2. Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов. | -качество и скорость выполнения заказов посетителей. |
| ПК.3. Обслуживать массовые банкетные мероприятия. | -обоснованный выбор инвентаря и торгово-технологического оборудования;  -эксплуатация инвентаря и торгово-технологического оборудования в процессе обслуживания в соответствии с техникой безопасности;  -качество и скорость выполнения заказов посетителей. |
| ПК.4. Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания. | - обоснованный выбор инвентаря и торгово-технологического оборудования; качество и скорость выполнения заказов посетителей. |
| ОК.1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | -активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности;  -наличие положительных отзывов от руководителей учебной и производственной практики и работодателей. |
| ОК.2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем. | -обоснованность и правильность выбора способов решения профессиональных задач в области ремонта оборудования заправочных станций и их рациональное применение. |
| ОК. 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы. | -решение стандартных и нестандартных профессиональных задач;  -самоанализ и коррекция результатов собственной работы. |
| ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач. | -результативность поиска необходимой информации;  -обоснованность отбора различных источников, включая электронные источники. |
| ОК.5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | -эффективность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности. |
| ОК.6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами. | -эффективность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и мастерами и наставниками в ходе обучения  -активность участия в командной работе, полнота понимания зависимости успешности и результативности выполненной работы от согласованности действий всех участников команды работающих. |
| ОК.7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей). | -самостоятельный выбор учетно-военной специальности родственной полученной профессии  -применение профессиональных знаний в ходе прохождения воинской службы. |

**2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

2.1.Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Объем часов |
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 60 |
| Занятия на уроках | 22 |
| Практические, лабораторные занятия | 30 |
| Самостоятельная работа | 8 |
| Промежуточная аттестация квалификационный экзамен 7 | |

**2.3. Тематический план и содержание дисциплины**

**ОП.11 Организация обслуживания в ресторане**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся** | | **Объем**  **часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | | **3** | **4** |
| **Тема 1**  **Услуги общественного питания и требования к ним** | **Содержание учебного материала** | | **7** |  |
|  | Совершенствование обслуживания в организациях питания | 1 | 2 |
|  | Состояние потребительского рынка и перспективы развития индустрии питания | 1 | 2 |
| 1. 3 | Общая характеристика процесса обслуживания гостей в организациях питания. | 1 | 2 |
| 1. 4 | Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, условия обслуживания, безопасность услуги. Прогрессивные технологии обслуживания | 1 | 2 |
| 1. 5 | Услуги общественного питания и требования к ним. ГОСТ 31984-2012. Виды услуг их характеристика, общие требования к ним, требования к безопасности услуг | 1 | 2 |
| 1. 16 | Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания | 1 | 2 |
| 1. 9 | Освещение, вентиляция торговых помещений, требования к безопасности оказания услуг | 1 | 2 |
|  | **Самостоятельная работа обучающихся** | | **7** |  |
| Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы; | | 1 | 2 |
| Изучение нормативных материалов; решение задач и упражнений по образцу | | 1 |  |
| Решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений | | 1 |  |
| Изучение стандарта ГОСТ Р «Услуги общественного питания. Общие требования». | | 1 |  |
| **Тема 2.**  **Торговые помещения организаций питания** | **Содержание учебного материала** | |  |  |
|  | Торговые помещения, виды, характеристика, назначение. | 1 | 2 |
|  | Санитарно-гигиенические требования к содержанию торговых помещений | 1 | 3 |
|  | Интерьер помещений организации питания. Сервизная, назначение, оснащение | 1 | 3 |
|  | Моечная столовой и кухонной посуды, назначение, оснащение | 1 |  |
|  | Сервис-бар (буфет), назначение, оснащение. Раздаточная, назначение, оснащение. Помещение для нарезки хлеба, назначение, оснащение | 1 | 3 |
|  | Виды, ассортимент, назначение, характеристика столовой посуды (фарфоровой, керамической, хрустальной, стеклянной, из дерева и пластмассы). Характеристика металлической посуды | 1 | 2 |
|  | Характеристика столовых приборов. Общие и индивидуальные приборы, используемые на предприятиях индустрии питания | 1 | 2 |
| **Тема 3**  **Столовая посуда, приборы, столовое белье** | **Содержание учебного материала** | | 2 |  |
|  | Порядок получения и подготовка посуды, приборов. Виды, ассортимент, назначение, характеристика стекла. Виды, ассортимент, назначение, характеристика столового белья | 1 | 2 |
|  | Правила расчета количества посуды, приборов, столового белья для предприятий различных  типов и классов, различной мощности. Правила работы с подносом | 1 | 2 |
|  | **Тема практических занятий** | |  |  |
|  | Изучение правил размещения посуды, столовых приборов, стекла, белья и др. в сервизной |  |  |
|  | Изучение взаимосвязи производственных и торговых помещений в соответствии с  технологическим циклом и специализацией предприятия |  |  |
|  | Ознакомление с ассортиментом столовой посуды, приборов. |  |  |
|  | Расчет необходимого количества посуды, приборов на основании норм оснащения для  каждого типа предприятии общественного питания. |  |  |
|  | Подбор и подготовка посуды, освоение навыков приемов сервировки для завтрака, обеда, ужина. |  |  |
| **Тема 4.**  **Информационное обеспечение процесса обслуживания** | **Содержание учебного материала** | | 4 |  |
|  | Средства информации. Назначение и принципы составления меню. Виды меню. Актуальные направления в разработке меню для различных предприятий. Карта вин. Карта коктейлей ресторана. Оформление меню и карты вин | 1 | 2 |
|  | Понятие культуры обслуживания, соблюдения протокола и этикета в процессе взаимодействия с гостями | 1 | 2 |
|  | Прием и оформление заказа, передача заказа на производство. Работа сомелье*,* рекомендации по выбору и подаче аперитива | 1 | 3 |
|  | Виды приемов и банкетов. Дневные дипломатические приемы. Вечерние дипломатические приемы. Прием заказа. Роль менеджера в организации банкетной службы | 1 | 4 |
| **Тема6.Организация процесса обслуживания в зале** |  | Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкеты и приемы с использованием смешанной (комбинированной формы обслуживания) | 1 | 4 |
|  | Прием-фуршет. Прием коктейль. Банкет-чай. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкет» Свадьба». Банкет «День рождения». Банкеты по случаю чествования юбиляра, встречи друзей | 1 | 4 |
|  | **Тема практических занятий** | | **18** |  |
|  | Складывание салфеток. Накрытие столов скатертью, замена скатерти (определенным способом). | 1 |  |
|  | Овладение приемами подачи блюд и напитков при индивидуальном и групповом обслуживании. | 1 |  |
|  | Уборка со стола и замена использованной посуды. Оформление бланков счетов. | 1 |  |
|  | Составление меню банкета - обеда (банкета-ужина) с полным обслуживанием официантами на 40 человек. | 1 |  |
|  | Составление банкета-чая на 18 человек. | 1 |  |
|  | Правила оформления и передача заказа на производство, в бар, буфет. | 1 |  |
|  | Тренинг по подготовке торговых помещений, встрече, размещению гостей, приему заказа и передаче его на производство | 1 |  |
|  | Тренинг по отработке приемов складывания салфеток, составлению композиций из цветов в соответствии с заказом. Тренинг по отработке приемов сервировки стола для завтрака, бизнес – ланча | 1 |  |
|  | Подготовка к обслуживанию. Организация обслуживания в ресторане | 1 |  |
|  | Обслуживание банкетов и приемов. | 1 |  |
| **Самостоятельная работа обучающихся** | | **4** |  |
| Работа с [учебно-методической литературой](http://pandia.ru/text/category/uchebnaya_literatura/), лекциями; | | 1 |  |
| Отработка приемов сервировки; | | 1 |  |
| Составление различных видов меню, карт вин (по заданию преподавателя); | | 1 |  |
|  | Составление конспекта по теме: "Личная подготовка персонала к обслуживанию". | | 1 |  |
| **Тема практических занятий** | | **12** |  |
| 41 | Овладение техникой обслуживания: отработка способов подачи продукции сервис – бара, рекомендации и подача аперитива. | 1 | 2 |
| 42 | Составление меню официального банкета за столом с полным обслуживанием. Определение численности работников, занятых обслуживанием на официальных приемах в соответствии с заказом и установленными требованиями (по заданию преподавателя). | 1 | 2 |
| 43 | Подбор и расчет необходимого количества мебели, посуды, приборов и белья для банкета с полным обслуживанием официантами в соответствии с заказом. | 1 | 2 |
| 44 | Подготовка к приему – фуршет. Составление вариантов меню. Расчет количества обслуживающего персонала. | 1 | 2 |
| 45 | Расчет столовых посуды, приборов, белья, необходимых для организации банкета – чай. Отработка приема сбора использованной посуды. | 1 |  |
| 46 | Освоение приемов сервировки чайного стола по составленному меню, подачи сладких блюд, горячих напитков, вино – водочных изделий. Уборка стола. Отработка вариантов сервировки тематических столов (для молодоженов, юбиляров, встречи нового года). | 1 |  |
| 47 | Овладение техникой подачи напитков, закусок и блюд с использованием комбинированных приемов обслуживания. Построение диалога в процессе обслуживания. Речевой тренинг. | 1 |  |
| 48 | Анализ конфликтной ситуации. Разбор ситуаций по моделям профессиональной деятельности в общественном питании | 1 |  |
| 49 | **Экзамен квалификационный** | 7 |  |
| Итого | | | **52** |  |

УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Организация обслуживания в ресторане».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

доска учебная;

рабочее место для преподавателя;

столы, стулья для студентов на 25 мест;

шкафы для хранения столовых посуды, приборов, белья, раздаточного дидактического материала и др.

Технические средства обучения

компьютер;

экран;

проектор;

наглядные пособия (плакаты и др.)

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов,

дополнительной литературы

Нормативная литература

1. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии 43.01.09 Повар, кондитер.

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 года №1569 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации дата 22 декабря 2016 года, регистрационный № 44898).

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей»

Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа».

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.

-Введ. 2015-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 8 с.

ГОСТ 31987-2012 Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию.

6.Профессиональный стандарт «Повар». Приказ Министерства труда и со-циальной защиты РФ от 08.09.2015 № 610н (зарегистрировано в Минюсте России 29.09.2015 №39023).

Профессиональный стандарт «Кондитер». Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.09.2015 № 597н (зарегистрировано в Мин юсте России 21.09.2015 №38940).

"Альбом унифицированных форм первичной учетной документации по

учету операций в общественном питании" (формы утверждены Поста-новлением Госкомстата РФ от 25.12.1998 N 132).

"ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественно-

го питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования" (вместе с "Минимальными требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов") (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1676-ст).

ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.- Введ. 2015-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 10 с.

11. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общесвенного питания, реализуемая населению. Общие технические условия –

Введ. 2016 – 01 – 01.- М.: Стандартинформ, 2014.- III, 12 с.

Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от

04.10.2012) "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"

ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу-М.: Стандартинформ.- 2014. –28 с.

Основные источники:

Анфимова Н.А. Кулинария: учебник для студ. учреждений сред. проф.

образования / Н.А. Анфимова. - 11-е изд., стер. – М.: Издательский центр

«Академия», 2016. – 400 с.

Харченко Н.Э. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования/ Н.Э. Харченко, - 10-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 512 с.

Ермилова С.В. Приготовление хлебобулочных, мучных и кондитерских изделий: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ С.В. Ермилова, - 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 336с.

Интернет – ресурсы

www.consultant.ru

http://www.tehbez.ru

http://www.restoracia.ru

http://www.twirpx.com/files/food/catering/organization\_pop/restaurant/

http://studopedia.su/16\_61684\_normativnie-dokumenti-reglamentiruyushchie-

poryadok-i-kachestvo-obsluzhivaniya-turistov-na-predpriyatiyah-pitaniya.html http://technormativ.ru/system.html?utm\_source=yandex

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты обучения | Критерии оценки | Формы и методы |
|  |  | оценки |
| Знания: |  | Текущий контроль |
| - Принципы организации |  | при проведении: |
| обслуживания; | Полнота ответов, точность  формулировок, не менее  75% правильных ответов.  Актуальность темы.  Адекватность результатов  поставленным целям.  Полнота ответов, точность  формулировок.  Адекватность применения  профессиональной  терминологии. | - письменного/устного |
| - порядок оказания услуг; | опроса; |
| - виды торговых помещений; | - тестирования; |
| - интерьер, | - контрольной работы. |
| - оборудование залов; |  |
| - виды столовых посуды, приборов, |  |
| белья; |  |
| - виды меню; | Оценка результатов |
| - назначение и принципы | внеаудиторной |
| составления меню; | (самостоятельной) |
| - технику подготовки столовой | работы: ответы на |
| посуды, приборов, белья, мебели к | контроль- |
| обслуживанию; | ные вопросы, |
| - общие правила и сервировку | изучение нормативной |
| столов в зависимости от заказа; | документации; |
| - встреча и размещение посетителей | написание конспектов |
| за столом; |  | по темам, подготовка |
| - основные правила качественного |  | сообщений. |
| обслуживания; |  |  |

прием и оформление заказа;

выполнение заказа;

расчет с посетителем;

методы подачи блюд в ресторане;

техника и технология подачи блюд

и напитков;

особенности подготовки и

проведения различных видов

банкетов;

уборка и замена используемых

тарелок, приборов, скатертей;

характеристика современных

форм обслуживания;

классификация специальных видов

услуг;

|  |
| --- |
| обслуживание групп иностранных  туристов в ресторанах и кафе;  - особенности питания иностранных  туристов;  - требования к квалификационным |
|
|
|
|

20

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| характеристикам официанта,  бармена, буфетчика сервис-бара,  кассира;  - права и обязанности менеджера  зала;  - безопасность и охрана труда. |  |  |
|  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Умения: |  |  |
| - Использовать теоретические | Правильность, полнота |  |
| знания в профессиональной | выполнения заданий, |  |
| деятельности; | точность формулировок, | Текущий контроль: |
| - качественно выполнять подготовку | точность расчетов, | - защита отчетов по |
| торговых помещений к | соответствие требованиям. | практическим |
| обслуживанию; |  | занятиям; |
| - накрывать столы скатертями; |  | - оценка выполненных |
| - получать и подготавливать |  | заданий для |
| столовое белье, посуду, приборы к |  | внеаудиторной |
| обслуживанию; | Адекватность, | (самостоятельной) |
| - складывать салфетки; | оптимальность выбора | работы; |
| - составлять меню; | способов действий, | - оценка |
| - осуществлять сервировку столов, | методов, техник, | демонстрируемых |
| согласно принятого заказа; | последовательностей | умений, выполняемых |
| - встретить и разместить | действий и т.д. | действий в процессе |
| посетителей за столом; | Точность расчетов. | практических занятий. |
| - принять заказ у посетителя; | Соответствие требованиям |  |
| - выполнить заказ; | НД и т.д. |  |
| - произвести уборку и замену |  |  |
| используемых тарелок, приборов, |  |  |
| скатертей; |  |  |
| - произвести расчет с клиентом; |  |  |
| - подавать блюда и напитки |  | Промежуточная |
| различными методами; |  | аттестация: |
| - соблюдать правила техники |  | - оценка выполнения |
| безопасности при работе; |  | практических заданий |
| - соблюдать требования пожарной |  | на |
| безопасности, санитарии и личной |  | дифференцированном |
| гигиены. |  | зачете. |
|  |  |  |