

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КАМЧАТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСА»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности СПО
43.02.15 Поварское и кондитерское дело

г. Петропавловск-Камчатский,
2024 г.

Рассмотрено и одобрено
на заседании методической комиссии
преподавателей специальных
дисциплин и мастеров
производственного обучения,
протокол №1 от «28» августа 2024 г.
Председатель И И.С. Щербакова

Утверждаю
Заместитель директора по учебно-
производственной работе
О.Н. Толоконникова
«28» августа 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утв. Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 №1565 (с изм. и доп.)

Организация-разработчик:

КГПОАУ «Камчатский колледж технологии и сервиса»

Разработчики:

Лисовская Елена Сергеевна, преподаватель специальных дисциплин

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Рабочая программа учебной дисциплины «**Организация обслуживания**» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 № 1565 (с изм. и доп.), является частью образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|--|--|--|
| ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.7 ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.6 ПК 6.1-6.5 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09 | <p>выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию; встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню;</p> <p>приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания;</p> <p>рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа; подачи блюд и напитков разными способами; расчета с потребителями;</p> <p>обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания;</p> <p>выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и</p> | <p>виды, типы и классы организаций общественного питания;</p> <p>рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг ;</p> <p>подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания;</p> <p>правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов;</p> <p>приемы складывания салфеток правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию</p> <p>ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла сервировку столов, современные направления сервировки обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>на массовых банкетных мероприятиях; складывать салфетки разными способами; соблюдать личную гигиену подготавливать посуду, приборы, стекло осуществлять прием заказа на блюда и напитки подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания;</p> <p>оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет; подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами; соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков;</p> <p>соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;</p> <p>разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения; заменять использованную посуду и приборы; составлять и оформлять меню,</p> <p>обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы</p> <p>обслуживать иностранных туристов эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами;</p> <p>предоставлять счет и производить расчет с потребителями;</p> <p>соблюдать правила ресторанного этикета; производить расчет с потребителем, используя различные</p> | <p>собственности, различных видов, типов и классов; использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово- технологического оборудования; приветствие и размещение гостей за столом; правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет; правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков;</p> <p>способы подачи блюд; очередность и технику подачи блюд и напитков;</p> <p>кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли</p> <p>правила сочетаемости напитков и блюд;</p> <p>требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;</p> <p>способы замены использованной посуды и приборов;</p> <p>правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями;</p> <p>информационное обеспечение услуг общественного питания;</p> <p>правила составления и оформления меню, обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|--|
| | формы расчета; готовливать смешанные, горячие напитки, коктейли | |
|--|--|--|

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем в часах |
|--|----------------------|
| Объем образовательной программы учебной дисциплины | 64 |
| В т.ч. в форме практической подготовки | 34 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 30 |
| практические занятия | 34 |
| Промежуточная аттестация в форме контрольной работы | |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|--|--|---------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Тема 1. Услуги общественного питания и требования к ним | Содержание учебного материала | 2 | ОК 01-07, 09, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5 ПК 6.1-6.5 |
| | 1.Совершенствование обслуживания в организациях питания. Состояние потребительского рынка и перспективы развития индустрии питания. Общая характеристика процесса обслуживания гостей в организациях питания. Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, условия обслуживания, безопасность услуги. Прогрессивные технологии обслуживания | 2 | |
| | 2.Услуги общественного питания и требования к ним. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. Виды услуг, их характеристика, общие требования к ним, требования к безопасности услуг | | |
| | Тематика практических занятий | 4 | |
| | 1.Выбор форм и методов обслуживания в соответствии с типом и классом предприятия, его специализацией | 4 | |
| Тема 2. Торговые помещения организаций | Содержание учебного материала | 4 | ОК 01-07, 09, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5 |
| | 1.Торговые помещения, виды, характеристика, назначение. Санитарно-гигиенические требования к содержанию торговых помещений. Освещение, вентиляция торговых помещений, требования к | 2 | |

| | | | |
|--|--|----------|---|
| питания | безопасности оказания услуг | | |
| | 2.Интерьер помещений организации питания Сервизная, назначение, оснащение | 2 | |
| | 3.Моечная столовой и кухонной посуды, назначение, оснащение. Сервис-бар (буфет), назначение, оснащение. Раздаточная, назначение, оснащение. Помещение для нарезки хлеба, назначение, оснащение | | |
| | Тематика практических занятий | 4 | ОК 01-07, 09, |
| | 1.Изучение правил размещения посуды, столовых приборов, стекла, белья и в сервизной. Изучение взаимосвязи производственных и торговых помещений в соответствии с технологическим циклом и специализацией предприятия | 4 | ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5 |
| Тема 3 Столовая посуда, приборы, столовое белье | Содержание учебного материала | 4 | ОК 01-07, 09, |
| | 1.Виды, ассортимент, назначение, характеристика столовой посуды (фарфоровой, керамической, хрустальной, стеклянной, из дерева и пластмассы). Характеристика металлической посуды | 2 | ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5 |
| | 2.Характеристика столовых приборов. Общие и индивидуальные приборы, используемые на предприятиях индустрии питания. Порядок получения и подготовка посуды, приборов. Виды, ассортимент, назначение, характеристика стекла. Виды, ассортимент, назначение, характеристика столового белья | 2 | |
| | 3.Правила расчета количества посуды, приборов, столового белья для предприятий различных типов и классов, различной мощности. Правила работы с подносом | | |
| | Тематика практических занятий | 4 | ОК 01-07, 09, |
| | 1.Подбор и расчет количества посуды, приборов для различных типов и классов предприятий индустрии питания. Правила работы с подносом. Отработка приемов работы с подносом | 4 | ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5 |

| | | | |
|---|---|----------|--|
| Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания | Содержание учебного материала | 2 | ОК 01-07, 09, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5 |
| | 1.Средства информации. Назначение и принципы составления меню | 2 | |
| | 2.Виды меню. Актуальные направления в разработке меню для различных предприятий. Карта вин. Карта коктейлей ресторана. Оформление меню и карты вин | | |
| | Тематика практических занятий | 4 | ОК 01-07, 09, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5 |
| 1.Изучение видов меню | 4 | | |
| Тема 5. Этапы организации обслуживания | Содержание учебного материала | 2 | ОК 01-07, 09, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5 |
| | 1.Расстановка мебели в залах. Уборка зала и столов, замена использованной посуды и приборов | 2 | |
| | 2.Понятие культуры обслуживания, соблюдения протокола и этикета в процессе взаимодействия с гостями Прием и оформление заказа, передача заказа на производство. Работа сомелье, рекомендации по выбору и подаче аперитива | | |
| | Тематика практических занятий | 4 | ОК 01-07, 09, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5 ПК 6.1-6.5 |
| 1.Правила оформления и передача заказа на производство, в бар, буфет. Правила встречи, размещения гостей, приема заказа и передача его на производство | 4 | | |
| Тема 6. Организация процесса обслуживания в зале | Содержание учебного материала | 4 | ОК 1-7, 9, ПК 1.1, 2.1, 3.1, 4.1, 5.1 |
| | 1.Общие правила сервировки стола. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола для различных форм и методов обслуживания, различных приемов пищи | 2 | |
| | 2.Правила подачи продукции сервис-бара алкогольных и безалкогольных напитков. Декантация вин. Особенности подачи шампанского | 2 | |

| | | | |
|--|---|----------|--|
| | Тематика практических занятий | 2 | ОК 01-07,09, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5 |
| | 1.Правила складывания салфеток, составлению композиций из цветов в соответствии с заказом, приемов сервировки стола для завтрака, бизнес – ланча, для ужина, по меню заказных блюд, приемов сервировки стола для подачи вин, шампанского. | 2 | |
| Тема 7. Правила подачи кулинарной, кондитерской продукции, напитков | Содержание учебного материала | 4 | ОК 01-07, 09, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5 ПК 6.1-6.5 |
| | 1.Основные методы подачи блюд в ресторане. Приемы транширования, фламбирования блюд в присутствии гостя. Способы подачи блюд: русский, французский, английский. Комбинированный метод подачи блюд | 2 | |
| | 2.Последовательность и правила подачи холодных и горячих блюд и закусок, супов, бульонов, горячих рыбных и мясных блюд, сладких блюд, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Правила подачи табачных изделий | 2 | |
| | 3.Правила этикета и нормы поведения за столом. Подача закусок, блюд и напитков в зале VIP. Расчет с потребителями | | |
| | Тематика практических занятий | 8 | ОК 01-07, 09, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5 |
| | 1.Правила приемов сервировки стола и правил подачи супов, бульонов, холодных, горячих блюд и закусок, холодных и горячих напитков в предприятиях разного типа, класса и разных форм обслуживания | 4 | |
| 2.Правила приемов расчета с гостями. Правила этикета во время приема пищи | 4 | | |
| Тема 8. Обслуживание приемов и банкетов | Содержание учебного материала | 4 | ОК 01-07, 09, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5 |
| | 1.Виды приемов и банкетов Дневные дипломатические приемы. Вечерние дипломатические приемы Прием заказа. Роль менеджера в организации банкетной службы | 2 | |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | 2.Банкет за столом с полным обслуживанием официантами, с частичным обслуживанием официантами, с использованием смешанной (комбинированной) формы обслуживания .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 | 2 | |
| | Тематика практических занятий | 2 | ОК 1-7, 9, |
| | 1.Правила отработки приемов обслуживания на банкетах, на приемах | 2 | ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5 |
| Тема 9. Специальные формы обслуживания | Содержание учебного материала | 4 | ОК 1-7, 9, |
| | 1.Обслуживание в зале-экспресс, за столом-экспресс. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний. Обслуживание в гостиницах. Обслуживание в номерах гостиниц | 2 | ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5 ПК 6.1-6.5 |
| | 2.Особенности обслуживания туристов, пассажиров на различных видах транспорта. Обслуживание по типу Шведского стола, подача блюд фондю Кейтеринг: понятие, виды. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана | 2 | |
| | Тематика практических занятий | 2 | ОК 1-7, 9, |
| | Правила приемов обслуживания по типу шведского стола, фондю с учетом изучения реализации блюд массового спроса Выполнить задание: Решите производственную задачу: «Разработать алгоритм организации обслуживания с учетом определении приоритета возможной прибыли» | 2 | ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5 |

| | | | |
|---------------------------------|--|--------------|--|
| | <p>Тема направлена на формирование у обучающихся следующих предпринимательских компетенций:</p> <p>- Персональная эффективность (эффективное личное планирование задач, умение расставлять приоритеты, умение доводить начатое до конца).</p> | | |
| Промежуточная аттестация | Контрольная работа | | |
| Всего: | | 30/34 | |

3. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Организация обслуживания», оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий (плакаты, таблицы, раздаточный материал).

.Технические средства обучения:

- компьютеры в комплекте (системный блок, монитор, клавиатура, манипулятор «мышь») или ноутбуки (моноблоки),
- мультимедиапроектор (интерактивная доска);
- локальная сеть с выходом в Интернет,
- комплект проекционного оборудования (интерактивная доска в комплекте с проектором или мультимедийный проектор с экраном),
- мультимедийные и интерактивные обучающие материалы;
- программное обеспечение,
- иное необходимое оборудование.

Оснащение выполняется в соответствии с п. 6.2.1. Примерной программы по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные источники

1. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. В. Автюхова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 203 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14029-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513560>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании» (последняя редакция)
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей» (последняя редакция).
3. Федеральный закон от 30.03.99 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (последняя редакция).

4. Постановление Российской Федерации от 21.12.2000 N 987 «О государственном надзоре в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов» (последняя редакция).

5. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.

6. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.

7. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.

8. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения | Критерии оценки | Методы оценки |
|--|--|---|
| <p>Знание:</p> <p>виды, типы и классы организаций общественного питания;</p> <p>рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг;</p> <p>подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания;</p> <p>правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов; приемы складывания салфеток</p> <p>правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию</p> <p>ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла</p> <p>сервировку столов, современные направления сервировки</p> <p>обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов;</p> <p>использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования;</p> <p>приветствие и размещение гостей за столом;</p> <p>правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет;</p> <p>правила и технику подачи алкогольных</p> | <p>- грамотно выступает с сообщениями;</p> <p>- владеет понятиями учебной дисциплины и применяет их адекватно ситуации;</p> <p>- намечает и характеризует приемы саморегуляции;</p> <p>- полнота ответов, точность формулировок;</p> | <p>- анализ выполнения практических работ, обобщение выводов;</p> <p>- текущий контроль освоения материала;</p> <p>- защита внеаудиторной самостоятельные работы;</p> <p>- дифференцированный зачет</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>и безалкогольных напитков; способы подачи блюд; очередность и технику подачи блюд и напитков; кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли правила сочетаемости напитков и блюд; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; способы замены использованной посуды и приборов; правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями; информационное обеспечение услуг общественного питания; правила составления и оформления меню, обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов</p> | | |
| <p>Умения: выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию; встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню; приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания; рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа; подачи блюд и напитков разными способами; расчета с потребителями; обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания; выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях; складывать салфетки разными способами; соблюдать личную гигиену подготавливать посуду, приборы, стекло осуществлять прием заказа на</p> | <p>Правильность, полнота выполнения заданий, , точность расчетов, соответствие требованиям безопасности Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий</p> | <p>- активность поведения на занятиях в группах; - точность формулировок ответов и выступлений по теме занятия; - дифференцированный зачет</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>блюда и напитки подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания; оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет; подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами; соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков; соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения; заменять использованную посуду и приборы; составлять и оформлять меню, обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы обслуживать иностранных туристов эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торговое-технологическое оборудование в процессе обслуживания осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами; предоставлять счет и производить расчет с потребителями; соблюдать правила ресторанного этикета; производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета; изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли</p> | | |
|--|--|--|