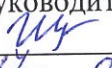


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ «ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

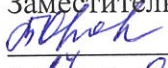
СОГЛАСОВАНО

Руководитель МЦ

 /И.А.Иванова/
«27» 08 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УР

 /Т.В.Орлова/
«27» 08 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.12 Организация обслуживания

код, название учебной дисциплины

Специальность: 19.02.10 Технология продукции общественного питания

Курс: 4

пгт. Селенгинск, 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе требований:

- федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2014 года №384.

Организация-разработчик: **Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Бурятия «Политехнический техникум»**

Разработчик: Орлова Т.В., преподаватель проф. дисциплин высшей кв. категории
(фамилия, имя, отчество, должность, квалификационная категория (при наличии))

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация обслуживания

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 19.02.10 «Технология продукции общественного питания» (приказ Министерства образования и науки РФ №384 от 22.04.2014)

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: профессиональный цикл

Учебная дисциплина введена за счет часов вариативной части на основе анализа актуального состояния и перспектив развития регионального рынка труда и по запросу работодателей.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

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

У1. организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;

У2. подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;

У3. 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;

У4. осуществлять расчет с посетителями;

У5. принимать рациональные управленческие решения;

У6. определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;

У7. выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;

У8. составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей.

знать:

31. цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания;

32. этапы процесса обслуживания;

33. особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;

34. специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;

35. характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, 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;

36. требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;

37. информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование.

Рабочая программа учебной дисциплины направлена на формирование: 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. 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

и профессиональных компетенций:

ПК 1. Организовывать подготовку к обслуживанию.

ПК 2. Организовывать обслуживание на различных предприятиях общественного питания.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 123 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 82 часа;

самостоятельной работы обучающегося 41 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	123
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	82
в том числе:	
лабораторные работы – не предусмотрены	-
практические занятия	40
контрольные работы – не предусмотрены	-
курсовая работа (проект) - не предусмотрен	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	41
в том числе:	
1. Изучение стандарта ГОСТ Р «Услуги ОП. Общие требования»	2
2. Составление анкеты для изучения спроса потребителей	
3. Заполнение таблицы «Современные виды рекламы»	2
4. Разработка рекламных мероприятий для различных ПОП, позиционирование на рынке ресторанных услуг	2
5. Разработка интерьеров различных ПОП	
6. Схематичное изображение различных видов сервировки стола в зависимости от обслуживания	2
7. Отработка приемов подготовки посуды к обслуживанию.	2
8. Отработка приемов сервировки столов	2
9. Оформление карты вин, коктейльной карты	2
10. Составление производственных ситуаций	2
11. Заполнение таблицы «Краткая кулинарная характеристика блюд и особенности их подачи»	2
12. Оформление сценария банкета	2
13. Составление презентаций «Сервировка тематического стола»	4
14. Составление глоссария / топ-листа по одной из иностранной кухне	4
15. Составление презентации «Особенности иностранной кухни» (по выбору студентов)	4
16. Составление схемы «Раздаточные линии»	3
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Организация обслуживания

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых соответствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Характеристика процесса обслуживания	Содержание учебного материала	4	OK1 OK8 OK9
	1. Услуги общественного питания и требования к ним		
	2. Методы и формы обслуживания		
	3. Обслуживающий персонал, требования к нему		
	4. Виды потребительского спроса, методы его изучения		
	5. Рекламные средства ПОП, их характеристика		
	Лабораторные работы – не предусмотрены	-	
	Практические занятия 1. Анализ используемых рекламных средств и их эффективность	2	OK1 OK2 OK 3OK5 ПК1
	Контрольные работы – не предусмотрены	-	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Изучение стандарта ГОСТ Р 50764-95 «Услуги ОП. Общие требования» 2. Составление анкеты для изучения спроса потребителей 3. Заполнение таблицы «Современные виды рекламы» 4. Разработка рекламных мероприятий для различных ПОП, позиционирование на рынке ресторанных услуг	8	OK1 OK8 OK9 ПК1
Тема 2. Характеристика торговых помещений	Содержание учебного материала	4	OK1 OK8 OK9
	1. Виды и характеристика торговых помещений		
	2. Интерьер предприятий общественного питания		
	3. Оборудование торговых залов		
	4. Организация подготовки торгового зала к обслуживанию, расстановка мебели в зале		
	Лабораторные работы– не предусмотрены	-	
	Практические занятия 1. Расстановка торговой мебели в залах различных ПОП	2	OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 ПК1
	Контрольные работы– не предусмотрены	-	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Разработка интерьеров различных ПОП	2	OK1 OK8 OK9
Тема 3. Подготовка столовой посуды, приборов, столового белья к обслуживанию	Содержание учебного материала	6	OK1 OK2 OK4 OK5
	1. Виды столовой посуды и столовых приборов		
	2. Характеристика и ассортимент фарфорово-фаянсовой посуды		OK1 OK2 OK4 OK5
	3. Характеристика и ассортимент хрустальной и стеклянной посуды		

	4.	Характеристика и ассортимент металлической посуды , столовых приборов		<i>OK1 OK2 OK4 OK5</i>
	5.	Характеристика деревянной и пластмассовой посуды и приборов		<i>OK1 OK2 OK4 OK5</i>
	6.	Сервировка столов , сервировка столов хрустальной и стеклянной посудой.		<i>OK1 OK2 OK8 OK9</i>
	Практические занятия 1. Оформление заявки на посуду по нормам оснащения 2. Составление акта на бой, лом, порчу, утрату посуды 3. Расчет необходимого количества посуды, приборов на основании норм оснащения 4. Виды и назначение столового белья . Отработка приемов складывания салфеток 5. Подготовка посуды к обслуживанию 6. Отработка приемов сервировки столов для завтрака, обеда и ужина 7. Отработка приемов банкетной сервировки столов		10	<i>OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 ПК1</i>
	Контрольные работы - не предусмотрены		-	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Схематичное изображение различных видов сервировки стола в зависимости от обслуживания 2. Отработка приемов подготовки посуды к обслуживанию. 3. Отработка приемов сервировки столов		6	<i>OK1 OK2 OK3 OK4 OK5 OK6 ПК1</i>
Тема 4. Информационные ресурсы организаций общественного питания	Содержание учебного материала		2	
	1	Карта вин и коктейльная карта, назначение. Порядок составления и оформления		<i>OK1 OK2 OK3</i>
	Лабораторные работы – не предусмотрены			
	Практические занятия 1. Составление карты вин для ресторанов и баров		2	<i>ОО1-OK6 ПК1</i>
	Контрольные работы - не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Оформление карты вин 2. Оформление коктейльной карты		2	<i>ОО1-OK6 ПК1</i>
Тема 5. Профессиональные бизнес- процессы при обслуживании официантами	Содержание учебного материала		2	
	1	Встреча и размещение гостей		<i>OK1 OK2 OK3</i>
	2	Прием и оформление заказа		
	3	Способы подачи блюд и закусок		
	4	Расчет с гостями		
	5	Уборка столов и замена использованной посуды		
	Лабораторные работы – не предусмотрены		-	
	Практические занятия 1. Оформление заказа у потребителей, заполнение бланка-счета		2	<i>OK1 –OK6 ПК2</i>
	Контрольные работы - не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Составление производственных ситуаций		2	<i>OK1 –OK6 ПК2</i>
Тема 6. Подача блюд и закусок	Содержание учебного материала		6	
	1	Правила подачи холодных блюд и закусок		<i>OK1 OK2 OK8 OK9</i>
	2	Правила подачи горячих закусок		

	3	Правила подачи супов		<i>OK1 OK8 OK9</i>
	4	Правила подачи вторых горячих блюд		
	5	Правила подачи сладких блюд и фруктов		
	6	Правила подачи горячих и холодных напитков		
	Лабораторные работы – не предусмотрены			
	Практические занятия 1. Оработка приемов подачи буфетной продукции 2. Решение имитационных задач, возникающих в процессе обслуживания 3. Оработка приемов транширования вторых горячих блюд		6	<i>OK1 OK2 OK3 OK6 OK7 OK8 OK9 ПК2</i>
	Контрольные работы - не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Заполнение таблицы «Краткая кулинарная характеристика блюд и особенности их подачи»		2	<i>OK1 OK5 OK8 OK9</i>
Тема 7. Подача винно-водочной продукции	Содержание учебного материала		2	<i>OK1-OK6</i>
	1	Классификация винно-водочной продукции		
	2	Принцип подбора винно-водочной продукции		
	3	Подача и декантирование винно-водочной продукции		
	Лабораторные работы – не предусмотрены		-	
	Практические занятия - не предусмотрены		-	
	Контрольные работы - не предусмотрены		-	
	Самостоятельная работа обучающихся – не предусмотрена		-	
Тема 8. Банкеты и приемы	Содержание учебного материала		4	<i>OK1- OK6</i>
	1.	Виды банкетов и приемов		
	2.	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами		
	3.	Дипломатический прием		
	4.	Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами		
	5.	Банкет-фуршет, банкет-коктейль		
	6.	Смешанные виды банкетов, кейтеринг		
	7.	Банкет-чай, банкет-кофе		
	8.	Прогрессивные технологии обслуживания		
	Лабораторные работы – не предусмотрены		-	
	Практические занятия 1. Прием заказа на обслуживание банкета, составление меню для различных видов банкетов 2. Расчет потребности в официантах, торговой мебели, столовой посуды, приборов, белья для проведения различных банкетов 3. Сервировка столов стеклянной посудой для банкета-фуршета		6	<i>OK1 OK2 OK3 OK4 OK7 OK8 ПК2</i>
	Контрольные работы - не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Оформление сценария банкета		4	<i>OK1-OK6</i>
Тема 9.	Содержание учебного материала		4	

Специальные формы обслуживания	1.	Обслуживание на различных видах транспорта		<i>OK1- OK6</i>
	2.	Обслуживание участников съездов, конференций, фестивалей, форумов, конференций		
	3.	Обслуживание в гостиницах		
	5.	Формы ускоренного обслуживания		
	5.	Тематическое обслуживание		
	Лабораторные работы – не предусмотрены			
	Практические занятия 1. Сервировка тематических столов 2. Отработка фрагментов сервировки шведского стола		4	<i>OK1-OK6 ПК2</i>
	Контрольные работы - не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Составление презентации «Сервировка тематического стола»		4	<i>OK1-OK6</i>
Тема 10. Обслуживание иностранных туристов	Содержание учебного материала		4	<i>OK1-OK6</i>
	1.	Виды иностранного туризма		
	2.	Классы туристических документов.		
	3.	Организация питания иностранных туристов		
	4.	Особенности питания иностранных туристов		
	Лабораторные работы – не предусмотрены			
	Практические занятия 1. Составление меню для обслуживания иностранцев (по выбору студентов) 2. Составление мини-словаря для обслуживания туристов (по выбору студентов)		4	<i>OK1 OK2 OK3 OK4 OK7 OK8 ПК2</i>
	Контрольные работы - не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Составление глоссария / топ-листа по одной из иностранной кухне 2. Составление презентации «Особенности иностранной кухни» (по выбору студентов)		8	<i>OK1-OK6</i>
Тема 11. Организация социального питания	Содержание учебного материала		4	<i>OK1 OK2 OK8 OK9</i>
	1.	Особенности организации обслуживания на предприятиях социально-ориентированного питания		
	2.	Обслуживание на производственных предприятиях		
	3.	Обслуживание обучающихся общеобразовательных школ, средних учебных заведений, ВУЗов		
	Лабораторные работы – не предусмотрены			
	Практические занятия 1. Анализ эффективности организации обслуживания студентов в столовой техникума		2	<i>OK1 OK2 OK3 OK4 OK6 OK7 OK8 ПК2</i>
	Контрольные работы - не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Составление схемы «Раздаточные линии»		3	<i>OK1-OK6</i>
	Всего:		123	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета технологического оборудования кулинарного и кондитерского производства и учебного банкетного зала.

Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочее место студента;
- нормативно-правовые акты в области общественного питания;
- бланки нормативно-технологической документации.

Технические средства обучения:

- компьютер с выходом в Интернет;
- проектор;
- экран;
- калькуляторы.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Л.А. Радченко. — Москва : КноРус, 2018. — 321 с. — Для СПО и НПО. — ISBN 978-5-406-02183-5. Код доступа <https://www.book.ru/book/915064/view2/1>

Дополнительные источники:

1. Зайков Г.М, Джум Т.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник. –М.:Магистр: ИНФРА – М, 2018.-560 с.
2. ФЗ «О защите прав потребителей».
3. Журналы: «Ресторанный бизнес»

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.hotres.ru/> - сайт ресторанного бизнеса
2. <http://www.restex.ru/>- сайт «Ресторанный экспресс»
3. <http://navigator.tver.ru> – навигатор ресторанной жизни
4. <http://restoraka.ru/> - сайт «Ресторанный бизнес: все, что нужно знать ресторатору.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

ПК, ОК	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания,	Показатели	Методы оценки
ОК 1-9 ПК 1. <i>Организовывать подготовку к обслуживанию.</i>	31. цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания; этапы процесса обслуживания	Оперирует основными понятиями отрасли ОП	Устный опрос Тесты
	32. особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов	Использует алгоритм подготовки к обслуживанию в зависимости от типа ПОП	Наблюдение за выполнением практической работы
	33.специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания	Владеет различными приемами обслуживания, умеет эксплуатировать торговое оборудование	Устный опрос Тесты Наблюдение за выполнением практической работы
	34. характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, 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	Демонстрирует правильные приемы подачи блюд при обслуживании Самостоятельно подбирает необходимую посуду Производит расчет с посетителями	Устный опрос Тесты Наблюдение за выполнением практической работы
	35. требования к	Соблюдает	Устный опрос

	обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов	требования к обслуживающему персоналу	Тесты Наблюдение за выполнением практической работы
	36. информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование	Самостоятельно разрабатывает информационные ресурсы ПОП	Устный опрос Тесты Наблюдение за выполнением практической работы
ОК1-ОК9 ПК 2. <i>Организовывать обслуживание на различных предприятиях общественного питания.</i>	У1. организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию	Владеет алгоритмом подготовки к обслуживанию	Наблюдение за выполнением практической работы
	У2. подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания	Использует нормы оснащения мебелью, посудой, приборами в зависимости от типа ПОП и вида обслуживания	Устный опрос Тесты Наблюдение за выполнением практической работы
	У3. 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	Владеет приемами подачи блюд	Наблюдение за выполнением практической работы
	У4. осуществлять расчет с посетителями	Ведет расчет посетителей	Наблюдение за выполнением практической работы
	У5. принимать	Умеет	Наблюдение за

	рациональные управленческие решения	анализировать различные производственные ситуации и находить оптимальные решения	выполнением практической работы
	У6. определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями	Владеет методикой расчета необходимого персонала для обслуживания	Наблюдение за выполнением практической работы
	У7. выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания	Рационально использует информационные ресурсы ПОП	Наблюдение за выполнением практической работы
	У8. составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей	Самостоятельно разрабатывает меню, карты вин и коктейлей	Наблюдение за выполнением практической работы