

Приложение 2.11
к ОПОП-П по специальности
43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Рабочая программа дисциплины
«ОП.04 Организация обслуживания»

2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	84
1. Общая характеристика	85
1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	85
1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины	85
2. Структура и содержание ДИСЦИПЛИНЫ.....	86
2.1. Трудоемкость освоения дисциплины	86
2.2. Содержание дисциплины.....	87
2.3. Курсовой проект (работа)	137
3. Условия реализации ДИСЦИПЛИНЫ	92
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	92
3.2. Учебно-методическое обеспечение	92
4. Контроль и оценка результатов освоения ДИСЦИПЛИНЫ.....	93

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОП.04 Организация обслуживания»

1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «ОП.04 Организация обслуживания»: формирование представлений об основах организации обслуживания, её общих принципах, методах и положениях независимо от форм собственности и направлений деятельности.

Дисциплина «ОП.04 Организация обслуживания» включена в обязательную часть цикла образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК	Уметь	Знать
ОК 01- ОК 07, ОК 09- ОК 11	<ul style="list-style-type: none"> - 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 блюда и напитки; - подбирать виды оборудования, 	<ul style="list-style-type: none"> - виды, типы и классы организаций общественного питания; - рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг ; - подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания; - правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов; - приемы складывания салфеток; - правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию; - ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла; - сервировку столов, современные направления сервировки - обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм 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; - способы подачи блюд; - очередность и технику подачи блюд и напитков; - кулинарную характеристику блюд,

	<p>мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 торгово-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>смешанные и горячие напитки, коктейли</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.
--	--	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	80	36
<i>Курсовая работа (проект)</i>	-	-
Самостоятельная работа	4	-
Промежуточная аттестация в <i>форме диф.зачета</i>	-	-
Всего	84	36

2.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
1	2	3		
Раздел 1 Общественное питание в современных условиях	Содержание учебного материала	4	ОК 01-07 ОК 09 ОК 10	
	Совершенствование обслуживания в организациях питания. Состояние потребительского рынка и перспективы развития индустрии питания. Общая характеристика процесса обслуживания гостей в организациях питания.			
	Основные формы организации труда в общественном питании.			
		Тематика практических занятий (практическая подготовка)	4	
		Основные задачи предприятий общественного питания. Основные законы, регулирующие выпуск безопасной и качественной продукции ПОП		
		Самостоятельная работа обучающихся	2	
Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы; изучение нормативных материалов; решение задач и упражнений по образцу; решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений.				
Раздел 2. Классификация предприятий общественного питания. Особенности деятельности	Содержание учебного материала	6	ОК 01-07 ОК 09 ОК 10	
	Особенности производственно – торговой деятельности предприятий общественного питания.			
	Классификация предприятий общественного питания.			
	Характеристика типов предприятий общественного питания.	2		
	Тематика практических занятий (практическая подготовка)			
	Назначение и функции предприятий общественного питания. Особенности производственно – торговой деятельности ПОП. Подразделение ПОП по предоставляемым услугам, по характеру производства, по ассортименту выпускаемой продукции.			
	Самостоятельная работа обучающихся			2

	Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы; изучение нормативных материалов; решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений.		
Раздел 3 Организация снабжения и складского хозяйства предприятий общественного питания	Содержание учебного материала	4	ОК 01-07 ОК 09 ОК 10
	Источники снабжения ПОП.		
	Виды договоров, применяемых в общественном питании.		
	Организация товародвижения и доставки продуктов.		
	Приемка продовольственных товаров.		
	Материально – техническое снабжение ПОП.		
	Организация работы складских помещений и требования к ним.		
	Хранение и отпуск продуктов.		
	Организация тарного хозяйства		
	Тематика практических занятий (практическая подготовка)		
Рациональная организация снабжения ПОП.			
Логистический подход к работе предприятий и его назначение. Организационно – технические, экономические мероприятия ПОП			
Раздел 4. Оперативное планирование работы производства предприятий общественного питания . Организация работы производственных цехов.	Содержание учебного материала	4	ОК 01-07 ОК 09 ОК 10
	Оперативное планирование работы производства заготовочных предприятий.		
	Оперативное планирование работы производства предприятий с полным производственным циклом. Виды меню.		
	Нормативная документация ПОП.		
	Производственная структура и её характеристика. Организация рабочих мест.		
	Пути улучшения качества выпускаемой продукции и организация бракеража.		
	Тематика практических занятий (практическая подготовка)		
Расположение оборудования в цехах ПОП.			
Технологический процесс обработки сырья в цехах ПОП. Лабораторные исследования продукции выпускаемой на ПОП.			
Раздел 5. Организации обслуживания. Торговые помещения.	Содержание учебного материала	6	ОК 01-07 ОК 09 ОК 10
	Услуги общественного питания и требования к ним. Методы и формы обслуживания.		

	Прогрессивные технологии обслуживания. Виды торговых помещений, их характеристика.		
	Тематика практических занятий (практическая подготовка)		
	Правила оформления и передача заказа на производство, в бар, буфет. Тренинг по подготовке торговых помещений, встрече, размещению гостей, приему заказа и передаче его на производство	4	
Раздел 6. Столовая посуда, приборы, столовое бельё.	Содержание учебного материала		ОК 01-07 ОК 09 ОК 10
	Виды столовой посуды, столовое бельё. Общие правила сервировки стола.	6	
	Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола.		
	Правила сервировки стола для различных форм и методов обслуживания, различных приемов пищи		
	Тематика практических занятий (практическая подготовка)		
	Основные столовые приборы, вспомогательные столовые приборы, виды посуды для вторых блюд Тренинг по отработке приемов сервировки стола для завтрака, бизнес – ланча. Тренинг по отработке приемов сервировки стола для ужина, по меню заказных блюд. Тренинг по отработке приемов сервировки стола для ужина, по меню заказных блюд, дополнительная сервировка. Тренинг по отработке приемов сервировки стола для подачи вин, шампанского. Тренинг по отработке приемов по дополнительной и исполнительной сервировке столов.	6	
Раздел 7. Правила подачи кулинарной, кондитерской продукции, напитков. Информационное обеспечение предприятий общественного питания	Содержание учебного материала		ОК 01-07 ОК 09 ОК 10
	Основные методы подачи блюд в ресторане. Приемы транширования, фламбирования блюд в присутствии гостя.	6	
	Способы подачи блюд: русский, французский, английский. Комбинированный метод подачи блюд.		
	Последовательность и правила подачи холодных и горячих блюд и закусок, супов, бульонов, горячих рыбных и мясных блюд.		
	Правила подачи сладких блюд, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.		
	Правила подачи табачных изделий. Правила этикета и нормы поведения за столом.		
	Подача закусок, блюд и напитков в зале VIP.		
	Расчет с потребителями.		
	Тематика практических занятий (практическая подготовка)		

	Информационное обеспечение предприятий общественного питания. Принцип составления меню, последовательность расположения блюд.		
Раздел 8. Подготовка к обслуживанию потребителей	Содержание учебного материала	4	ОК 01-07 ОК 09 ОК 10
	Виды приемов и банкетов. Дневные дипломатические приемы. Вечерние дипломатические приемы.		
	Прием заказа. Роль менеджера в организации банкетной службы.		
	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.		
	Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.		
	Банкеты и приемы 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.		
	Тематика практических занятий (практическая подготовка)	6	
Правила этикета и нормы за столом. Уборка столов и замена использования посуды.			
Раздел 9. Специальные формы обслуживания	Содержание учебного материала	4	ОК 01-07 ОК 09 ОК 10
	Обслуживание по типу шведского стола.		
	Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний.		
	Обслуживание в гостиницах. Обслуживание в номерах гостиниц.		
	Услуги по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий .		
	Особенности обслуживания различных категорий посетителей.		
	Обслуживание по типу Шведского стола, подача блюд фондю. Кейтеринг: понятие, виды. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана.		
	Тематика практических занятий (практическая подготовка)	2	
Тренинг по отработке приемов обслуживания по типу шведского стола			
Промежуточная аттестация			
Всего:		84	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет организации обслуживания, оснащенный в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Счисленок Л.Л. Организация обслуживания, М.: ИЦ «Академия», 2020
2. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, М.: ООО «КноРус-Медиа», 2022

3.2.2. Дополнительные источники:

1. Радченко Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания, Ростов н/Д, Феникс, 2013

Методическая литература

1. Гастроном. Журнал
2. Методист. Журнал
3. Среднее профессиональное образование

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - виды, типы и классы организаций общественного питания; - рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг ; - подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания; - правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов; - приемы складывания салфеток; - правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию; - ассортимент, назначение, характеристику столовой 	<p>Демонстрирует умения:</p> <p>выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию;</p> <p>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;</p> <p>расчета с потребителями; обслуживания потребителей при использовании специальных форм</p>	<p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p>

<p>посуды, приборов, стекла;</p> <ul style="list-style-type: none"> – сервировку столов, современные направления сервировки – обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм 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; – 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><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнения всех видов 	<p>организации питания;</p> <p>выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания</p> <p>подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях;</p> <p>складывать салфетки разными способами; соблюдать личную гигиену подготавливать посуду, приборы, стекло</p> <p>осуществлять прием заказа на блюда и напитки</p> <p>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;</p> <p>подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами;</p> <p>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;</p> <p>заменять использованную посуду и приборы;</p> <p>составлять и оформлять меню, обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы</p> <p>обслуживать иностранных туристов эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания</p> <p>осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами; предоставлять счет и производить расчет с</p>	
---	--	--

<p>работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; <p>осуществлять прием заказа на блюда и напитки;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; 	<p>потребителями;</p> <p>соблюдать правила ресторанного этикета;</p> <p>производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета;</p> <p>изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none">– 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 торгово-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		
--	--	--