

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края
«Краснодарский политехнический техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.11 Организация обслуживания

для профессии 43.01.09 Повар, кондитер

2022г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА 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 ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

учебная дисциплина ОП.11 Организация обслуживания относится к общепрофессиональному циклу. Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности: 43.01.09 Повар, кондитер. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года № 1569, зарегистрирован в Министерстве юстиции России от 22 декабря 2016 г. № 44898. Укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, естественно-научного профиля

Программа предполагает обучение инвалидов и лиц с ОВЗ: для лиц с нарушениями зрения; для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата; для лиц с нервно-психическими нарушениями

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.8, ПК 3.1-3.6, ПК 4.1-4.5, ПК 5.1-5.5	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом; - отработка приемов складывать салфетки различными способами; соблюдать личную гигиену, подготавливать приборы, стекло; осуществлять прием заказа на блюда и напитки; подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом предприятия питания; - оформлять и передавать заказ на производство, в бар, буфет; подавать блюда, алкогольные и безалкогольные напитки; соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; составлять и оформлять меню; - использовать инвентарь, весоизмерительное и технологическое оборудование в процессе обслуживания; - выполнение всех видов работ по подготовке залов и 	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды, типы и классы организаций общественного питания; рынок ресторанных услуг. специальные виды услуг. 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 Услуги общественного питания и требования к ним; - характеристика торговых помещений, характеристика вспомогательных помещений. Назначение. Санитарно-гигиенические требования к содержанию торговых помещений. Освещение, вентиляция торговых помещений, требования к безопасности оказания услуг; - характеристика посуды: фарфоровой, фаянсовой, керамической, стеклянной и хрустальной, металлической, деревянной и пластмассовой; характеристика столовых приборов, виды, назначение. Столовое белье: виды, назначение;

<p>инвентаря организаций питания к обслуживанию. Подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях. Встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню; прием, оформление и выполнение заказа на продукцию и услуги организаций питания; рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа; подачи блюд и напитков разными способами; расчет с потребителями;</p> <p>- рекомендации алкогольных напитков к закускам и блюдам, температура их подачи. Работа сомелье, рекомендации по выбору и подаче аперитива;</p> <p>- 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;</p> <p>- кулинарная характеристика блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли правила сочетаемости напитков и блюд; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; готовить смешанные, горячие напитки, коктейли);</p> <p>- правила подачи холодных и горячих закусок. Правила подачи супов. Правила подачи вторых горячих блюд. Правила подачи сладких блюд. Правила подачи кондитерских изделий. Правила подачи горячих и холодных напитков;</p>	<p>-порядок получения и подготовка посуды, приборов;</p> <p>- информационное обеспечение услуг общественного питания; средства информации. Назначение и принципы составления меню. Виды меню, его разработка, в том числе план-меню структурного подразделения. Актуальные направления в разработке меню для различных предприятий. Карта вин. Карта коктейлей ресторана. Оформление меню и карты вин;</p> <p>- подготовка залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания. Расстановка, подготовка посуды, приборов, столового белья, мебели. 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. Обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов. Замена использованной посуды;</p> <p>- основные элементы обслуживания. Встреча и размещение гостей. Правила этикета и нормы поведения за столом. Понятие культуры обслуживания, соблюдения протокола и этикета. Использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и технологического оборудования;</p> <p>- правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет; правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков; способы подачи блюд. Кулинарная характеристика блюд;</p> <p>- способы замены использованной посуды и приборов; правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями;</p> <p>- виды приёмов и банкетов. Дипломатические приемы. Дневные дипломатические приемы. Вечерние дипломатические приемы Прием заказа. Роль менеджера в организации банкетной службы Прием заказа на проведение</p>
--	---

	<p>- осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами; предоставлять счёт и производить расчёт с потребителями; соблюдать правила ресторанный этикета; производить расчёт с потребителем, используя различные формы расчёта.</p> <p>- банкет-фушет. Банкет-коктейль Банкет-чай. Комбинированные банкеты. Неофициальные банкеты;</p> <p>- обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы; обслуживать иностранных туристов;</p> <p>- обслуживание потребителей при использовании специальных форм организации питания</p>	<p>банкета. Очередность обслуживания массовых банкетных мероприятий и приемов. Особенности подготовки и проведения банкета. Обслуживание участников банкета;</p> <p>- особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий;</p> <p>- специальные формы обслуживания: экспресс-обслуживание (зал-экспресс, экспресс-столы), бизнес-ланч, кофе-брейк, linner, сервис-рум, шведский стол, «а ля карт», «а парт», «табльдот» и банкет, фушет . Воскресный бранч. Сырная тарелка и сырная тележка. Кейтеринг. Понятие кейтеринга, виды. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана;</p> <p>- виды туризма и классы обслуживания. Обслуживание групп иностранных туристов в ресторанах и кафе;</p> <p>- национальная кухня и особенности питания иностранных туристов</p>
--	--	---

ОК 01	<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте. Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части. Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы. Составить план действия. Определять необходимые ресурсы. Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах. Реализовать составленный план. Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить. Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях. Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач. Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	<p>Определять задачи поиска информации. Определять необходимые источники информации. Планировать процесс поиска. Структурировать получаемую информацию. Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска. Оформлять результаты поиска</p>	<p>Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации</p>

ОК 03	<p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p> <p>Выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>	<p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации</p> <p>Современная научная и профессиональная терминология</p> <p>Возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 04	<p>Организовывать работу коллектива и команды</p> <p>Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Психология коллектива</p> <p>Психология личности</p> <p>Основы проектной деятельности</p>
ОК 05	<p>Излагать свои мысли на государственном языке</p> <p>Оформлять документы</p>	<p>Особенности социального и культурного контекста</p> <p>Правила оформления документов.</p>
ОК 06	<p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, принять стандарты антикоррупционного поведения.</p>	<p>Сущность гражданско-патриотической позиции</p> <p>Общечеловеческие ценности</p> <p>Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности</p>
ОК 07	<p>Соблюдать нормы экологической безопасности</p> <p>Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии</p>	<p>Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности</p> <p>Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности</p> <p>Пути обеспечения ресурсосбережения.</p>
ОК 09	<p>Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <p>Использовать современное программное обеспечение</p>	<p>Современные средства и устройства информатизации</p> <p>Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>
ОК 10	<p>Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые),</p> <p>понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</p> <p>кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	82
Объем образовательной программы	82
в том числе:	
теоретическое обучение	52
практические занятия /практической подготовки	20
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	

1.2. 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	4
<p>Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания гостей в организациях питания.</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды, типы и классы организаций общественного питания; рынок ресторанных услуг .специальные виды услуг. 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 Услуги общественного питания и требования к ним; - характеристика торговых помещений, характеристика вспомогательных помещений. Назначение. Санитарно-гигиенические требования к содержанию торговых помещений. Освещение, вентиляция торговых помещений, требования к безопасности оказания услуг; - характеристика посуды: фарфоровой, фаянсовой, керамической стеклянной и хрустальной, металлической, деревянной и пластмассовой; характеристика столовых приборов, виды, назначение. Столовое белье: виды, назначение; -порядок получения и подготовка посуды, приборов; - информационное обеспечение услуг общественного питания; средства информации. <p>Практические занятия</p> <p>Практическое занятие №1 выполнять подготовку затов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом; - отработка приемов складывать салфетки различными способами; соблюдать личную гигиену;</p> <p>Практическое занятие №2 подготавливать приборы, стекло; осуществлять прием заказа</p>	12	ОК 1-11
	<p>Практические занятия</p> <p>Практическое занятие №1 выполнять подготовку затов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом; - отработка приемов складывать салфетки различными способами; соблюдать личную гигиену;</p> <p>Практическое занятие №2 подготавливать приборы, стекло; осуществлять прием заказа</p>	4	

<p>Тема 2. подготовка залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом общественного питания</p>	<p>на блюда и напитки; подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом предприятия питания;</p> <p>Содержание учебного материала</p> <p>Назначение и принципы составления меню. Виды меню, его разработка, в том числе план-меню структурного подразделения. Актуальные направления в разработке меню для различных предприятий. Карта вин. Карта коктейлей ресторана. Оформление меню и карты вин;</p> <p>- подготовка залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания. Расстановка посуды, приборов, столового белья, мебели. 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.</p> <p>Практические занятия</p> <p>Практическое занятие №3 оформлять и передавать заказ на производство, в бар, буфет; подавать блюда, алкогольные и безалкогольные напитки; соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; составлять и оформлять меню; использовать инвентарь, весозмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания;</p> <p>Практическое занятие №4 выполнение всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организацией питания к обслуживанию. Подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях.</p>	<p>12</p> <p>4</p>	
<p>Тема 3. Обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности,</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов. Замена использованной посуды;</p> <p>- основные элементы обслуживания. Встреча и размещение гостей. Правила этикета и нормы поведения за столом. Понятие культуры обслуживания, соблюдения протокола и этикета. Использование в процессе обслуживания инвентаря, весозмерительного и торгово-технологического оборудования;</p> <p>- правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет; правила и технику</p>	<p>12</p>	<p>ОК 1-11</p>

<p>различных видов, типов и классов.</p>	<p>подачи алкогольных и безалкогольных напитков; способы подачи блюд. Кулинарная характеристика блюд; - способы замены использованной посуды и приборов; правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями;</p> <p>Практические занятия Практическое занятие №5 Встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню; прием, оформление и выполнение заказа на продукцию и услуги организацией питания; рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа; подачи блюд и напитков разными способами; расчет с потребителями;</p> <p>Практическое занятие №6 рекомендации алкогольных напитков к закускам и блюдам, температура их подачи. Работа сомелье, рекомендации по выбору и подаче аперитива; 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;</p>	<p>4</p>	
<p>Тема 4. Особенности подготовки и проведения банкета.</p>	<p>Содержание учебного материала - виды приемов и банкетов. Дипломатические приемы. Дневные дипломатические приемы. Вечерние дипломатические приемы Прием заказа. Роль менеджера в организации банкетной службы Прием заказа на проведение банкета. Очередность обслуживания массовых банкетных мероприятий и приемов. Обслуживание участников банкета; - особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий;</p>	<p>12</p>	<p>ОК 1-11</p>
<p>Тема 5</p>	<p>Практические занятия Практическое занятие №7 кулинарная характеристика блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли правила сочетаемости напитков и блюд; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; приготовить смешанные, горячие напитки, коктейли); Практическое занятие №8 правила подачи холодных и горячих закусок. Правила подачи супов. Правила подачи вторых горячих блюд. Правила подачи сладких блюд. Правила подачи кондитерских изделий. Правила подачи горячих и холодных напитков;</p>	<p>4</p>	
	<p>Содержание учебного материала</p>	<p>12</p>	<p>ОК 1-11</p>

<p>специальные формы обслуживания</p>	<p>специальные формы обслуживания: экспресс-обслуживание (зал-экспресс, экспресс-столы), бизнес-ланч, кофе-брейк, linner, сервис-гоот, шведский стол, «а ля карт», «а парт», «табльдот» и банкет, фуршет . Воскресный бранч. Сырная тарелка и сырная тележка. Кейтеринг. Понятие кейтеринга, виды. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана;</p> <p>- виды туризма и классы обслуживания. Обслуживание групп иностранных туристов в ресторанах и кафе;</p> <p>- национальная кухня и особенности питания иностранных туристов</p>	
<p>Практические занятия</p>	<p>Практическое занятие №9 осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами; представлять счёт и производить расчёт с потребителями; соблюдать правила ресторанного этикета; производить расчёт с потребителем, используя различные формы расчёта.</p> <p>Практическое занятие №10 банкет-фуршет. Банкет-коктейль Банкет-чай. Комбинированные банкеты. Неофициальные банкеты; - обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы; обслуживать иностранных туристов; обслуживание потребителей при использовании специальных форм организации питания</p>	<p>4</p>
<p>Дифференцированный зачет</p>		<p>2</p>
	<p>Всего</p>	<p>82</p>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет, оснащенный оборудованием: доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся), шкафами для хранения муляжей (инвентаря), раздаточного дидактического материала и др.; техническими средствами компьютером, средствами аудиовизуализации, мультимедийным проектором; наглядными пособиями (натуральными образцами продуктов, муляжами, плакатами, DVD фильмами, мультимедийными пособиями). Оборудование для практических занятий.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

1. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Л.А. Радченко. — Москва :КноРус, 2018, 2019, 2020г.<https://www.book.ru/book/920629>
2. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания, учебник, Е.Б.Мрыхина, Форум, 2020г.
<https://new.znaniium.com/catalog/document?id=345505>
3. Радченко, Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Радченко Л.А. — Москва : КноРус, 2020. — 321 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07380-3. — URL: <https://book.ru/book/932123>

3.2.1. Дополнительные источники:

Л.А.Радченко, Обслуживание на предприятиях общественного питания, учебник, Феникс, 2013г.