

**Приложение П.1**

**к ООП по профессии**  
**43.01.09 Повар, кондитер**

***РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ***

**«ОП.11 Организация обслуживания»**



## СОДЕРЖАНИЕ

стр.

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>                  | <b>4</b>  |
| <b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>                      | <b>7</b>  |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>                          | <b>20</b> |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ<br/>УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b> | <b>22</b> |

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.11 Организация обслуживания является частью ППКРС в соответствии с ФГОС по профессии 43.01.09 Повар, кондитер

## 1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина входит в профессиональный цикл общепрофессиональных дисциплин ППКРС в соответствии с ФГОС по профессии 43.01.09 Повар, кондитер Предшествующими дисциплинами являются «Микробиология, санитария и гигиена в пищевом производстве», «Физиология питания», «Охрана труда», «Техническое оснащение предприятий общественного питания».

## 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины-требования к результатам освоения учебной дисциплины:

**Целью** изучения учебной дисциплины является усвоение теоретических знаний в области организации обслуживания, приобретение умений применять их в условиях, моделирующих профессиональную деятельность в предприятиях общественного питания различных организационно-правовых форм, типов и классов с учетом передового отечественного и зарубежного опыта, а также формирование необходимых технику-технологу компетенции **Задачи освоения учебной дисциплины:**

- основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания;
- современные технологии обслуживания;
- порядок предоставления услуг в организациях общественного питания;
- формы, методы и средства обслуживания потребителей;
- выбор, оформление и использование необходимых информационных ресурсов;
- особенности обслуживания гостей;
- требования к обслуживающему персоналу

Учебная дисциплина направлена на формирование общих и профессиональных 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.

ПК 1.1. Организовывать подготовку мяса и приготовление полуфабрикатов для сложной кулинарной продукции.

ПК 1.2. Организовывать подготовку рыбы и приготовление полуфабрикатов для

сложной кулинарной продукции.

ПК 1.3. Организовывать подготовку домашней птицы для приготовления сложной кулинарной продукции.

ПК 2.1. Организовывать и проводить приготовление канапе, легких и сложных холодных закусок.

ПК 2.2. Организовывать и проводить приготовление сложных холодных блюд из рыбы, мяса и сельскохозяйственной (домашней) птицы.

ПК 2.3. Организовывать и проводить приготовление сложных холодных соусов.

ПК 3.1. Организовывать и проводить приготовление сложных супов.

ПК 3.2. Организовывать и проводить приготовление сложных горячих соусов.

ПК 3.3. Организовывать и проводить приготовление сложных блюд из овощей, грибов и сыра.

ПК 3.4. Организовывать и проводить приготовление сложных блюд из рыбы, мяса и сельскохозяйственной (домашней) птицы.

ПК 4.1. Организовывать и проводить приготовление сдобных хлебобулочных изделий и праздничного хлеба.

ПК 4.2. Организовывать и проводить приготовление сложных мучных кондитерских изделий и праздничных тортов.

ПК 4.3. Организовывать и проводить приготовление мелкоштучных кондитерских изделий.

ПК 4.4. Организовывать и проводить приготовление сложных отделочных полуфабрикатов, использовать их в оформлении.

ПК 5.1. Организовывать и проводить приготовление сложных холодных десертов.

ПК 5.2. Организовывать и проводить приготовление сложных горячих десертов.

ПК 6.1. Участвовать в планировании основных показателей производства.

ПК 6.2. Планировать выполнение работ исполнителями.

ПК 6.3. Организовывать работу трудового коллектива.

ПК 6.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.

ПК 6.5. Вести утвержденную учетно-отчетную документацию.

В результате освоения учебной дисциплин обучающийся

**должен уметь:**

-организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию; - подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;

-выполнять различные виды сервировки и оформление столов;

-владеть техникой обслуживания потребителей в организациях общественного питания с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов обслуживания; приёмов сбора использованной посуды и приборов;

-осуществлять расчет с посетителями;

-регулировать конфликтные ситуации в торговом зале ресторана или бара;

-составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;

-оказывать услуги с учетом запросов разных категорий потребителей;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся

**должен знать:**

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

-этапы процесса обслуживания.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРДАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| <b>Вид учебной работы</b>                                   | <b>Объем часов</b> |
|---|--------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>                | <b>36</b>          |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>     | 24                 |
| Практические занятия  | 12                 |
| Промежуточная аттестация в форме Дифференцированного зачета |                    |

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.11 Организация обслуживания

| Наименование разделов и тем   | № урока                     | Содержание учебного материала, практические занятия  | Объем часов | Уровень освоения |
|---|-----------------------------|--|-------------|------------------|
| 1   | 2                           | 3  | 4           | 5                |
| <b>Тема 1.</b><br><b>Введение.Общая характеристика процесса обслуживания</b>    | <b>Содержание материала</b> |  | <b>4</b>    |                  |
|   | <b>1</b>                    | Введение.<br>Основные понятия: услуга, процесс обслуживания, качество услуги, методы и формы обслуживания, обслуживающий персонал.   | 1           | 1                |
|   | <b>2</b>                    | Услуги предприятий общественного питания. Методы и форма обслуживания. Их классификация.   | 1           |                  |
|   | <b>3,4</b>                  | <i>Практическая работа: Униформа работников ОП.</i>  | 2           |                  |
| <b>Тема 2.</b><br><b>Характеристика торговых помещений</b>                      | <b>Содержание материала</b> |  | <b>4</b>    | 2                |
|   | <b>5</b>                    | Торговые помещения. Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды, раздаточная. Акт на бой, лом, утрату посуды и приборов.   | 1           |                  |
|   | <b>6</b>                    | Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов<br>Оборудование и мебель залов. Современные требования к мебели.  | 1           |                  |
|   | <b>7,8</b>                  | <i>Практическая работа: Конструирование планировки зала.</i>   | 2           |                  |
| <b>Тема 3.</b><br><b>Характеристика Посуды, приборов, столового белья</b>       | <b>Содержание материала</b> |  | <b>4</b>    | 3                |
|   | <b>9</b>                    | Столовые посуда и приборы: виды и ассортимент.   | 1           |                  |
|   | <b>10</b>                   | Столовые приборы. Столовое белье.  | 1           |                  |
|   | <b>11,12</b>                | <i>Практическая работа: Формы складывания салфеток.</i>  | 2           |                  |
| <b>Тема 4.</b><br><b>Информационное обеспечение процесса обслуживания</b>       | <b>Содержание материала</b> |  | <b>4</b>    | 2                |
|   | <b>13</b>                   | Основные средства информации: меню, карта вин и коктейлей; копии сертификатов, лицензий, из назначения. Меню: понятие, назначение, виды. Виды меню: со свободным выбором блюд.                         | 1           |                  |
|   | <b>14</b>                   | Карта вин. Роль сомелье в составлении карты вин. Карта коктейлей.  | 1           |                  |
|   | <b>15,16</b>                | <i>Практическая работа: Правила составления и оформления различных видов меню.</i>   | 2           |                  |
| <b>Тема 5.</b><br><b>Этапы организации обслуживания. Подготовительный Этап.</b> | <b>Содержание материала</b> |  | <b>4</b>    | 2                |
|   | <b>17</b>                   | Организация обслуживания: понятие, этапы (подготовительный, основной, завершающий).<br>Подготовительный этап. Подготовка торговых помещений к обслуживанию и их уборка.<br>Расстановка мебели в залах. | 1           |                  |
|   | <b>18</b>                   | Накрытие столов скатертями и их замена. Сервировка и оформление столов композициями из цветов, аксессуарами.   | 1           |                  |
|   | <b>19,20</b>                | <i>Практическая работа: Виды сервировки в зависимости от характера заказанных блюд,</i>  | 2           |                  |

|   |                             |  |           |   |
|---|-----------------------------|--|-----------|---|
|   |                             | <i>ужина. Досервировка стола в соответствии с полученным заказом.</i>  |           |   |
| <b>Тема 6.</b><br><b>Основной и завершающий этапы обслуживания</b>    | <b>Содержание материала</b> |  | <b>4</b>  | 3 |
|   | <b>21</b>                   | Организация процесса обслуживания в ПОП различных типов и классов.   | 1         |   |
|   | <b>22</b>                   | Методы подачи блюд в ресторане: французский «в обнос», английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с использованием элементов самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный и др. | 1         |   |
|   | <b>23,24</b>                | Ролевая игра «Добро пожаловать в наш ресторан» (встреча гостей, размещение в зале, прием заказа, подача продукции сервис-бара или бабара) Овладение техникой подачи холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд.                                  | 2         |   |
| <b>Тема 7.</b><br><b>Приемы и банкеты</b>                             | <b>Содержание материала</b> |  | <b>4</b>  | 2 |
|   | <b>25</b>                   | Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация по различным признакам. Банкеты с полным и частичным обслуживанием.   |           |   |
|   | <b>26</b>                   | Прием-фуршет. Прием—коктейль. Оформление зала, размещение и сервировка барных стоек, дополнительных столиков.  |           |   |
|   | <b>27,28</b>                | <i>Практическая работа: Составление меню банкетов и приемов</i>  |           |   |
| <b>Тема 8.</b><br><b>Кейги ринг предприятий общественного питания</b> | <b>Содержание материала</b> |  | <b>6</b>  | 2 |
|   | <b>29</b>                   | Кейтеринг: понятие, виды, назначение, порядок организации и проведение. Предприятие общественного питания указывающие кейтеринговые услуги.  | 1         |   |
|   | <b>30</b>                   | Обслуживание сипозиумов.   | 1         |   |
|   | <b>31</b>                   | Обслуживание семинаров, совещаний,   | 1         |   |
|   | <b>32</b>                   | Обслуживание тематических вечеров  | 1         |   |
|   | <b>33,34</b>                | <i>Практическая работа: Составление меню для участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний, тематических вечеров.</i>  | 2         |   |
|   | <b>35, 36</b>               | <b>Дифференцированный зачет</b>  | <b>2</b>  |   |
| <b>Всего:</b>   |                             |  | <b>36</b> |   |



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплин требует наличия оборудования учебного кабинета «Организация обслуживания в организациях общественного питания»: барная стойка, столовые-мебель, посуда, приборы, белье, оборудование для барменов и официантов. Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: технологическое оборудование для официантов и барменов в организациях общественного питания. учебного кабинета «Организация обслуживания в организациях общественного питания». Оборудование учебного кабинета: учебная мебель, наглядные пособия. Технические средства обучения: персональные компьютеры, проектор.

#### **3.2 Информационное обеспечение обучения Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

| № п/п      | Наименование учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы  |
|------------|---|
| <b>1</b>   | <b>Нормативно-правовые акты</b>   |
| 1.1        | Гражданский кодекс Российской Федерации ,ч. II  |
| 1.2        | ФЗ О защите прав потребителей от 07.02.92 № 2300-1 (в ред.от 28.07.2012г.)  |
| 1.3        | «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26 декабря 2008 г. №294-ФЗ   |
| 1.4        | «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»,ФЗ-52 от 30.03.1999 (в ред от 25.06.2012г. №93-ФЗ)  |
| 1.5        | «О техническом регулировании» ФЗ-184 от 27.12.2002 (в ред. От 03.12.2013г.)   |
| 1.6        | Правила оказания услуг общественного питания (Постановление Правительства РФ от 15.08.97 №1036 (в ред. От 04.10.2012 №1007)   |
| 1.7        | Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 №1025)   |
| 1.8        | ГОСТ 50647-2010 Услуги населению. Термины и определения.  |
| 1.9        | ГОСТ Р 52113-2203 Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу   |
| 1.10       | ГОСТ -Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам населению. Номенклатура показателей качества  |
| 1.11       | ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания .Общие требования  |
| 1.12       | ГОСТ Р 54609-2011 Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания.  |
| <b>II</b>  | <b>Основные источники</b>   |
| 2.1        | Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / Васюкова А., Любецкая Т.Р. - М.: Дашков и К, 2017. - 416 с.: ISBN 9785-394-02181-7 - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/cataloga/Dproduct/512131">http://znanium.com/cataloga/Dproduct/512131</a> |
| 2.2        | Культура ресторанного сервиса / Федцов В.Г., - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 248 с.: ISBN 978-5-394-02782-6 - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/cataloga/product/430602">http://znanium.com/cataloga/product/430602</a>   |
| <b>III</b> | <b>Дополнительные источники</b>   |
| 3.1        | Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7 - Режим доступа: <a href="http://znanium.com/cataloga/product/430365">http://znanium.com/cataloga/product/430365</a>   |

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

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля индивидуальных образовательных достижений - демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Текущий контроль проводится преподавателем Смыковым М.С.

Формы и методы промежуточной аттестации и текущего контроля по учебной дисциплине самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения.

Итоговой формой контроля является экзамен

Фонды оценочных средств (ФОС, КОС) разрабатываются образовательным учреждением. Они включают в себя педагогические контрольно-оценочные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки.

| <b>Результаты обучения<br/>(Освоенные умения, усвоенные знания)</b>   | <b>Формы и методы контроля и оценки<br/>результатов обучения</b>  |
|---|---|
| <p><b>Умения:</b><br/>-организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания.</p> <p><b>Знания:</b><br/>-основные понятия в области организации обслуживания;<br/>- классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним;<br/>методы, формы, средства обслуживания;<br/>- виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья;<br/>правила составления и оформления меню, карт вин и коктейлей;<br/>- характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания;<br/>- общие правила сервировки и оформления столов; особенности организации обслуживания потребителей в<br/><br/>предприятиях различных типов и классов;<br/>- порядок предоставления различных услуг;<br/>- организацию обслуживания в социально-ориентированных предприятиях; требования к обслуживающему персоналу.</p> | <p>Текущий устный и письменный контроль по тестам 1,2 и 3 уровней (по темам)<br/>Проверка правильности решения ситуационных задач<br/>Оценка правильности выполнения практических заданий</p> <p>Самоконтроль с помощью заданий для самостоятельной работы<br/>Тестирование по темам<br/>Устный контроль.</p> |