

Филиал государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
Московской области «Университет «Дубна» -
Лыткаринский промышленно-гуманитарный колледж



Савельева О.Г.

2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 13 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

название дисциплины

19.02.10 Технология производства общественного питания

код и наименование специальности

базовой подготовки

Форма обучения

очная

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 255637FF99444C0D668082BAD493C311
Владелец: Савельева Ольга Геннадьевна
Действителен: с 29.11.2022 до 22.02.2024

Город Лыткарино, 2020 г.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 19.02.10 Технология продукции общественного питания.

Автор программы: Косилова И.М. преподаватель

Рабочая программа переутверждена на заседании предметно цикловой комиссии сервиса и дизайна.

Протокол заседания № 1 от «31» августа 2020г.

Председатель предметно цикловой комиссии

Костикова И.М.

СОГЛАСОВАНО

зам. директора филиала по УМР

Александрова М.Э.

«31» августа 2020г.

Представитель работодателя
Генеральный директор ООО «КАРАЛИНА»



Андрианова Н.П.

«31» 08 2020 г.

Руководитель библиотечной системы

Романова М.Н.

Содержание

1. Паспорт рабочей программы дисциплины

1.1. Область применения программы

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

1.3. Объекты профессиональной деятельности выпускников при изучении дисциплины

1.4. Цели и задачи дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины

1.5. Количество часов на освоение программы дисциплины

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебных занятий

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

3. Условия реализации рабочей программы дисциплины

3.1. Образовательные технологии

3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

3.3. Информационное обеспечение обучения

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Учебная дисциплина «Организация обслуживания» является обязательной частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальностям СПО **19.02.10 Технология продукции общественного питания.**

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина входит в профессиональный учебный цикл как общепрофессиональная дисциплина.

1.3. Объекты профессиональной деятельности выпускников при изучении дисциплины

- различные виды продуктов и сырья, полуфабрикаты промышленной выработки, в том числе высокой степени готовности;
- технологические процессы приготовления сложной кулинарной продукции, хлебобулочных и мучных кондитерских изделий из различного вида сырья и полуфабрикатов промышленной выработки, в том числе высокой степени готовности;
- процессы управления различными участками производства продукции общественного питания;
- первичные трудовые коллективы организаций общественного питания.

1.4. Цели и задачи дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины

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

- организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания;

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

- основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания;
- классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним; методы, формы, средства обслуживания;
- порядок предоставления различных услуг
- организацию обслуживания в социально-ориентируемых предприятиях;
- требования к обслуживающему персоналу.
- виды и характеристики торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья;
- характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания потребителей в предприятиях различных типов и классов.
- правила составления и оформления меню, карты вин.

Результатом освоения учебной дисциплины является формирование у обучающихся следующих **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 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.

1.5. Количество часов на освоение программы дисциплины

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 105 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 70 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 25 часов;

консультации – 10 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем программы учебной дисциплины, <i>из них:</i>	105
Во взаимодействии с преподавателем, <i>в том числе:</i>	70
лекции	40
лабораторные работы	-
практические занятия	30
Самостоятельная работа	25
Консультации	10
Промежуточная аттестация Форма аттестации – Экзамен, 6 семестр	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.13 Организация обслуживания

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала	2	2
	Предмет и структура дисциплины. Организационные формы проведения занятий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Услуги общественного питания, их классификация. требования к ним.		
	Самостоятельная работа обучающихся	1	
	Составление конспекта по теме: «Особенности организации обслуживания на предприятиях различных типов и классов. Тенденции современных технологий обслуживания».		
Тема 1.1 Торговые помещения.	Содержание учебного материала	4	2
	1 Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение, характеристика. Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды. Назначение, характеристика, организация работы.	2	
	2 Современные направления создания интерьера. Форменный стиль. Оборудование залов. Современные требования к мебели. Нормы оснащения залов мебелью.	2	
	Практические занятия	4	
	1 Расчёт общей и полезной площади торгового зала для различных типов предприятий питания.	2	
	2 Определение количества потребителей и пропускной способности торгового зала.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	1 Составление конспекта «Мебель повышенной комфортности, облегченных конструкций».	2	
	2 Подготовка презентации «Сервиз-бар: понятие, назначение, характеристика».	2	

Тема 1.2 Столовая посуда, приборы, столовое белье.	Содержание учебного материала		6	2
	1	Столовая посуда, приборы: их назначение, классификация. Требования, предъявляемые к посуде, приборам. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельем. Правила хранения и учета.	2	
	2	Фарфоровая, фаянсовая, керамическая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, емкость, размеры, характеристика. Современные требования, предъявляемые к форме, цвету и рисунку стеклянной посуды. Уход за металлической посудой. Столовые приборы: виды, назначение, характеристика.	2	
	3	Столовое белье: виды, размеры, назначение, характеристика. Бренд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как средства рекламы.	2	
	Практические занятия		6	
	1	Изучение ассортимента столовой посуды.	2	
	2	Изучение ассортимента столовых приборов и столового белья.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		4	
	1	Подготовка презентаций по теме: «История создания посуды из фарфора, фаянса, керамики, стекла, столовых приборов».	2	
	2	Подготовка презентаций по теме: «Эволюция формы. Характеристика ассортимента современной посуды, приборов».	2	
	Тема 1.3 Информационное обеспечение процесса обслуживания.	Содержание учебного материала		
1		Средства информации. Принципы составления меню, последовательность расположения блюд в меню. Правила оформления различных видов меню.	2	
2		Карта вин: понятие. Назначение, правила составления и оформления. Роль сомелье в разработке карты вин.	2	
Практические занятия		4		
	1	Составление различных видов меню (по заданию).	2	

	2	Составление карты вин (по заданию).		
	Самостоятельная работа обучающихся		4	
	1	Составление меню ресторана, кафе или бара в соответствии с тематической направленностью предприятия (по заданию).	2	
	2	Подготовка презентации по теме: «Специальные виды меню».	2	
Тема 1.4 Этапы организации обслуживания.	Содержание учебного материала		4	2
	1	Этапы организации обслуживания: подготовительный, основной и завершающий. Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Уборка помещений: виды, назначение. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья. Накрытие столов скатертями, их замена.	2	
	2	Сервировка стола для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда. Обед по меню заказных блюд, ужина. Сервировка и оформление композициями из цветов, аксессуарами. Основные виды и формы складывания салфеток. До сервировка стола в соответствии с полученным заказом.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		4	2
	1	Отработка приемов складывания салфеток различных форм, подготовки посуды и приборов.	2	
	2	Отработка приемов сервировки стола на 2 персоны для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда, ужина.	2	
	3	Подготовка презентации: «Банкетная сервировка стола».	2	
Тема 1.5 Обслуживание посетителей в ресторане	Содержание учебного материала		6	2
	1	Организация процесса обслуживания в зале. Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе блюд и напитков.	2	
	2	Подача продукции сервиз-бара.	1	

	3	Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд. Методы подачи блюд: французский, английский, русский, европейский, комбинированный.	2	
	4	Расчет с посетителями: виды, формы, характеристика современных форм расчета с посетителями с помощью компьютерного терминала.	1	
	Практические занятия		4	
	1	Освоение приемов сервировки столов для завтрака, комплексного обеда, ужина. Отработка приемов работы с подносом.	2	
	2	Подбор посуды и приборов для подачи блюд по меню.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		4	
	1	Подготовка сообщения по теме: «Правила этикета за столом».	2	
	2	Написание конспекта по теме: «Рекомендации напитков к закускам и блюдам».	2	
Тема 1.6 Обслуживание банкетов, приемов.	Содержание учебного материала		4	2
	1	Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация. Понятие дипломатического протокола. Виды официальных приемов, их характеристика. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств.	2	
	2	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: понятие, назначение, характеристика. Особенности подготовки и проведения банкета. Прием-фуршет: определение, назначение, характеристика, особенности меню. Схемы расстановки столов. Способы накрытия столов скатертями и оформление «юбкой». Правила расстановки продукции сервиз-бара, холодных блюд и закусок. Прием-коктейль, банкет-чай, смешанные и неофициальные банкеты: понятие, виды, характеристика.	2	
	Практические занятия		6	
	1	Составление меню для банкета (по заданию)	2	
	2	Сервировка столов для проведения банкет-чай, банкета-кофе.	2	
	3	Оформление заявки на столовую посуду, приборы и столовое бельё для	2	

		проведения банкета.		
		Самостоятельная работа обучающихся	2	
	1	Подготовка презентации по теме: «Традиции чаепития в России, Англии, Франции, Японии».	2	
Тема 1.7 Специальные виды услуг и формы обслуживания.		Содержание учебного материала	4	2
	1	Специальные виды услуг: определение, классификация. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний, составление меню, особенности сервировки столов, формы обслуживания. Способы расчета. Обслуживание в номерах гостиниц.	2	
	2	Услуги по организации обслуживания торжеств, семейных обедов, тематических и ритуальных мероприятий. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию в офисах и на дому, в пути следования пассажирского транспорта. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол экспресс, воскресный бранч, кофе-брейк и др.	2	
		Практические занятия	2	
	1	Сервировка праздничных тематических столов: «Новый год», «Свадьба».	2	
		Самостоятельная работа обучающихся	2	
	1	Подготовка сообщения по теме: «Характеристика современных видов услуг: воскресный бранч, кофе-брейк».	2	
Тема 1.8 Услуги по организации обслуживания иностранных туристов.		Содержание учебного материала	2	2
	1	Виды туризма. Требования к предприятиям питания для обслуживания иностранных туристов. Особенности питания туристов из разных стран. Услуги в пути следования туристов.	2	
		Практические занятия	2	
	1	Составление меню для иностранных туристов (по заданию)	2	

	Самостоятельная работа обучающихся		2	
	1	Подготовка презентации: «Особенности питания и обслуживания туристов из различных стран мира».		
Тема 1.9 Организация обслуживания социально-ориентированных предприятий общественного питания.	Содержание учебного материала		4	2
	1	Социальное питание: понятие, значение. Организация питания и обслуживания на производственных предприятиях. Организация питания и обслуживания в учреждениях, учебных заведениях.	2	
	2	Предоставление дополнительных услуг для улучшения организации социального питания.	2	
	Практические занятия		2	
	1	Составление и расчёт дневного рациона питания для детей школьного возраста.	2	
Всего:			70	
Консультации групповые согласно графику			10	
Самостоятельная работа			25	
ИТОГО:			105	
Экзамен			6	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

При реализации дисциплины организуется практическая подготовка путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью (30 часов).

Практическая подготовка при изучении дисциплины реализуется непосредственно в колледже.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета технологического оборудования кулинарного и кондитерского производства.

Оборудование учебного кабинета: комплект мебели для организации рабочего места преподавателя и организации рабочих мест обучающихся, доска 3-х секционная, комплект демонстрационных плакатов.

Технические средства: Проектор Epson EB-S04, принтер Canon F 158200, персональный компьютер с выходом в интернет.

Программное обеспечение: Windows XP, Microsoft Office 365, АВАСТ антивирус, Citrix Receiver, Google Chrome, 7-zip 9.20, eTXT Антиплагиат.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд колледжа имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания

Основные источники:

1. Гайворонский К.Я. Технологическое оборудование предприятий общественного питания и торговли: учеб. / К.Я. Гайворонский, Н.Г. Щеглов. – М.: ИД «Форум» - ИНФРА-М, 2015. - 480с.

2. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. / Л.А. Радченко. – М.: КНОРУС, 2016. - 328с.

Нормативные документы:

1. ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. - М.: Стандартинформ, 2014.-15 с. [Электронный ресурс]. - <http://www.creative-chef.ru>, свободный;

2. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения. - М.: Стандартинформ, 2014.- 16 с. [Электронный ресурс]. - <http://www.creative-chef.ru>, свободный;

3. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. - М.: Стандартинформ, 2014.-11с. [Электронный ресурс]. - <http://www.creative-chef.ru>, свободный;

4. ГОСТ 31987-2012. Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию. - М.: Стандартинформ, 2014.-15 с. [Электронный ресурс]. - <http://www.creative-chef.ru>, свободный;

5. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.-М.: Стандартинформ, 2014. –28 с. [Электронный ресурс]. - <http://www.creative-chef.ru>, свободный;

6. ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. - М.: Стандартинформ, 2015. - 16 с. [Электронный ресурс]. - <http://www.creative-chef.ru>, свободный;

7. Правила оказания услуг общественного питания (постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года №1036 с изм. и дополнениями) [Электронный ресурс]. - <http://www.creative-chef.ru>, свободный.

3.2.2. Электронные ресурсы:

1. Лань: Раздел «Инженерные науки» издательств Машиностроение, ЭНАС, Лань, ООО «Издательство Лань», <http://e.lanbook.com/>
2. Университетская библиотека онлайн ООО «Директ-Медиа» www.bibloclub.ru
3. Национальная электронная библиотека Российская государственная библиотека (РГБ) <http://нэб.рф/>
4. ЭБС Znanium. com ИИЦ ИНФРА-М <http://znanium.com/>
5. Юрайт ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>
6. БД российских научных журналов на Elibrary.ru (РУНЭБ) ООО «РУНЭБ» <https://elibrary.ru/titles.asp>
7. БД российских журналов East View ООО «ИВИС» <http://dlib.eastview.com>
8. Статистика России АНО ИИЦ «Статистика России» <http://www.statbook.ru/>

3.2.3. Дополнительные источники:

1. Кучер Л.С. «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания»: учеб./ Л.С.Кучер, Л.М.Шкуратова.– М.: Деловая литература, 2016. - 544с.

3.2.4. Интернет-ресурсы:

1. Федерация рестораторов и отельеров России [Электронный ресурс]. –Режим доступа: <http://www.frio.ru>;
2. «Гастрономъ» — кулинарный портал [Электронный ресурс]. –Режим доступа: <http://www.gastronom.ru>;
3. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс].- Режим доступа: <http://consultant.ru>.
4. Альянс Профессионалов Индустрии Питания [Электронный ресурс]. –Режим доступа: <http://www.apfi.ru/alliance/members/akr>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Критерии оценок (шкала оценок)
1	2	3
Умения:		
- организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей, с применением современных технологий, форм и методов обслуживания;	устный опрос, контроль выполнения практических заданий, самостоятельной работы, решение ситуационных задач, оценка участия студентов в ролевой игре, командных соревнованиях	От 2 до 5 баллов
Знания:		
-основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания;	устный опрос, письменный опрос, тестирование, оценка деятельности студента в процессе обучения при подготовке сообщений	От 2 до 5 баллов
-классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним; методы, формы, средства обслуживания;	устный опрос, тестирование, оценка практических заданий, взаимодействием в микро-группе, паре, контроль самостоятельной работы	От 2 до 5 баллов
-виды и характеристики торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья;	устный опрос, контроль выполнения практических заданий, самостоятельной работы, тестирование	От 2 до 5 баллов
-правила составления и оформления меню, карты вин;	устный опрос, оценка итогов компьютерного тестирования, контроль выполнения практических заданий, самостоятельной работы	От 2 до 5 баллов
-характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания потребителей в предприятиях различных типов и классов;	устный опрос, контроль самостоятельной работы, решение ситуационных задач, контроль за взаимодействием в микро-группе, паре	От 2 до 5 баллов
-порядок предоставления различных услуг;	устный опрос, контроль выполнения практических заданий, самостоятельной работы, решение ситуационных задач	От 2 до 5 баллов
-организацию обслуживания социально-ориентированных	устный опрос, контроль выполнения	От 2 до 5 баллов

предприятиях;	самостоятельной работы при подготовке сообщений, тестирование, решение ситуационных задач	
-требования к обслуживающему персоналу.	контроль выполнения практических заданий, самостоятельной работы, участия студентов в ролевой игре, командных соревнованиях	От 2 до 5 баллов

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины ОП.13 Организация обслуживания осуществляется в ходе текущего контроля индивидуальных образовательных достижений, промежуточной и итоговой аттестации.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности **19.02.10 Технология продукции общественного питания** для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям основной образовательной программы создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания, практический опыт и сформированные (формируемые) компетенции.

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине представлены в фондах оценочных средств.