

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФГБОУ ВО Грозненский государственный нефтяной технический  
университет имени академика М.Д. Миллионщикова**



УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
И.Г. Гайрабеков  
« 27 » 08 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

*ОП. 04 «Организация обслуживания»*

**Специальность**

*43.02.15 Поварское и кондитерское дело*

**Квалификация**

*Специалист по поварскому и кондитерскому делу*

Грозный – 2019 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей 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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 04 «Организация обслуживания»

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Организация обслуживания» входит в состав общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК 01-07 ОК 09- 11 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.7 ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.6 ПК 6.1-6.4	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, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания; оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет;	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, смешанные и горячие напитки, коктейли;

	<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;</p> <p>предоставлять счет и производить расчет с 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>	<p>правила сочетаемости напитков и блюд;</p> <p>требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;</p> <p>способы замены использованной посуды и приборов;</p> <p>правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями;</p> <p>информационное обеспечение услуг общественного питания;</p> <p>правила составления и оформления меню, обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем учебной дисциплины</b>	<b>71</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	32
практические занятия	32
лабораторные занятия	-
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>7</b>
в том числе:	
контрольная работа	-
доклад	7
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>экзамен</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов
<b>Раздел 1. Основные принципы и понятия организации общественного питания</b>		
<b>Тема 1.1.</b> Услуги общественного питания и требования к ним	<b>Содержание</b>	
	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.	2
	Услуги общественного питания и требования к ним. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. Виды услуг, их характеристика, общие требования к ним, требования к безопасности услуг.	2
	<b>Тематика практических занятий</b>	
	Выбор форм и методов обслуживания в соответствии с типом и классом предприятия, его специализацией.	2
<b>Тема 1.2.</b> Торговые помещения организаций питания	<b>Содержание</b>	
	Торговые помещения, виды, характеристика, назначение. Санитарно-гигиенические требования к содержанию торговых помещений. Освещение, вентиляция торговых помещений, требования к безопасности оказания услуг. Интерьер помещений организации питания. Сервизная, назначение, оснащение. Моечная столовой и кухонной посуды, назначение, оснащение. Сервис-бар (буфет), назначение, оснащение. Раздаточная, назначение, оснащение. Помещение для нарезки хлеба, назначение, оснащение.	4
	<b>Тематика практических занятий</b>	
	Изучение правил размещения посуды, столовых приборов, стекла, белья и др. в сервизной. Изучение взаимосвязи производственных и торговых помещений в соответствии с технологическим циклом и специализацией предприятия.	4
<b>Тема 1.3.</b> Столовая посуда, приборы, столовое белье	<b>Содержание</b>	
	Виды, ассортимент, назначение, характеристика столовой посуды (фарфоровой, керамической, хрустальной, стеклянной, из дерева и пластмассы). Характеристика металлической посуды. Характеристика столовых приборов. Общие и индивидуальные приборы, используемые на предприятиях индустрии питания. Порядок получения и подготовка посуды, приборов. Виды,	4

	ассортимент, назначение, характеристика стекла. Виды, ассортимент, назначение, характеристика столового белья. Правила расчета количества посуды, приборов, столового белья для предприятий различных типов и классов, различной мощности. Правила работы с подносом.	
	<b>Тематика практических занятий</b>	
	Подбор столовой посуды, приборов для различных типов и классов предприятий индустрии питания, для различных форм и методов обслуживания. Расчет количества посуды, приборов для различных типов и классов предприятий индустрии питания. Отработка приемов подготовки посуды, приборов из различных материалов к обслуживанию. Отработка приемов работы с подносом	4
<b>Раздел 2. Аспекты и критерии системы обслуживания</b>		
<b>Тема 2.1.</b> Информационное обеспечение процесса обслуживания	<b>Содержание</b>	
	Средства информации. Назначение и принципы составления меню. Виды меню. Актуальные направления в разработке меню для различных предприятий. Карта вин. Карта коктейлей ресторана. Оформление меню и карты вин.	2
	<b>Тематика практических занятий</b>	
	Изучение видов меню, правил составления по сайтам предприятий питания	2
<b>Тема 2.2.</b> Этапы организации обслуживания	<b>Содержание</b>	
	Уборка торговых помещений, расстановка мебели в залах. Уборка стола и замена использованной посуды и приборов. Условия и сроки хранения, кулинарное назначение рыбы, рыбных продуктов. Понятие культуры обслуживания, соблюдения протокола и этикета в процессе взаимодействия с гостями. Прием и оформление заказа, передача заказа на производство. Работа сомелье, рекомендации по выбору и подаче аперитива	4
	<b>Тематика практических занятий</b>	
	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
<b>Тема 2.3.</b> Организация процесса обслуживания в зале	<b>Содержание</b>	
	Общие правила сервировки стола. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола. Правила сервировки стола для различных форм и методов обслуживания, различных приемов пищи. Правила подачи продукции сервис-бара. Правила и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков. Декантация вин. Особенности подачи шампанского. Виды и формы складывания салфеток. Композиции из цветов. Музыкальное обслуживание	4
	<b>Тематика практических занятий</b>	

	Тренинг по отработке приемов складывания салфеток, составлению композиций из цветов в соответствии с заказом 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 подачи вин, шампанского. Тренинг по отработке приемов по дополнительной и исполнительной сервировке столов.	4
<b>Тема 2.4.</b> Правила подачи кулинарной, кондитерской продукции, напитков	<b>Содержание</b>	
	Основные методы подачи блюд в ресторане. Приемы транширования, фламбирования блюд в присутствии гостя. 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.	4
	<b>Тематика практических занятий</b>	
	Тренинг по отработке приемов сервировки стола и правил подачи супов, бульонов, холодных, горячих блюд и закусок, холодных и горячих напитков в предприятиях разного типа, класса и разных форм обслуживания. Тренинг по отработке правил этикета и приемов поведения за столом в предприятиях разного типа, класса и разных форм обслуживания Тренинг по отработке приемов расчета с гостями.	4
	<b>Самостоятельная работа</b>	
	Доклад на тему: «VIP зал. Подача закусок, блюд и напитков».	3
<b>Раздел 3. Обслуживание тематических приемов</b>		
<b>Тема 3.1.</b> Обслуживание приемов и банкетов	<b>Содержание</b>	
	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.	4
	<b>Тематика практических занятий</b>	
	Тренинг по отработке приемов обслуживания на банкетах. Тренинг по отработке приемов обслуживания на приемах.	4
	<b>Самостоятельная работа</b>	
	Написать доклад на тему : «Обслуживание приемов».	2



<b>Тема 3.2.</b> Специальные формы обслуживания	<b>Содержание</b>	
	Обслуживание в зале-экспресс, за столом-экспресс. 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 туристов, пассажиров на различных видах транспорта. Кейтеринг: понятие, виды. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана.	2
	<b>Тематика практических занятий</b>	
	Тренинг по отработке приемов обслуживания по типу шведского стола, фондю. Обслуживание по типу Шведского стола, подача блюд фондю.	4
	<b>Самостоятельная работа</b>	
Написать доклад на тему: «Кейтеринг: понятие, виды. Кейтеринг как дополнительный бизнес»	2	
<b>Всего:</b>		<b>71</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины имеются следующие специальные помещения:

Кабинет «Организации обслуживания», оснащенный оборудованием:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места по количеству обучающихся;
- плакаты, наглядные пособия, схемы, технические задания;

техническими средствами:

- компьютер;
- мультимедийный проектор;
- лицензионное программное обеспечение.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Библиотечный фонд и электронные образовательные, информационные ресурсы, использованные при реализации программы учебной дисциплины:

1. Денисович, Ю. Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1: учебное пособие / Ю. Ю. Денисович, Е. Ю. Осипенко. - Благовещенск: Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015. - 178 с. - ISBN 2227-8397. - Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/55904>

2. Пасько, О. В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, Е. В. Кулагина; под редакцией Д. П. Маевский. - Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. - 211 с. - ISBN 978-5-93252-325-4. - Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/26711>

3. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учебное пособие / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. - 206 с. - ISBN 978-5-7782-1767-6. - Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/44975>

4. Федеральный закон от 2012г. №184-ФЗ «О техническом регулировании».

5. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями)

6. Федеральный закон от 30.03.99 ФЗ-52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

7. Постановление Правительства РФ от 21.12.2010 г. №987 «О государственном надзоре и контроле в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов»
8. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Стандартиформ.
9. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. - Введ. 2015-01-01. - М.: Стандартиформ, 2014. -III, 8 с.
10. ГОСТ 30389 - 2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования – Введ. 2016 – 01 – 01. – М.: Стандартиформ, 2014. - III, 12 с.
11. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. - Введ. 2016-01-01. - М.: Стандартиформ, 2014. -III, 48 с.

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

Контроль результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, контрольной и самостоятельной работы.

При планировании реализации учебной дисциплины проводится промежуточная аттестация и текущий контроль индивидуальных образовательных достижений. Текущий контроль проводится в процессе проведения практических занятий, устного опроса и выполнения обучающимися практических работ.

Для промежуточной аттестации, текущего и итогового контроля преподавателями создаются фонды оценочных средств (ФОС). ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям оценки результатов подготовки.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<b>Знает</b> 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	91-100% правильных ответов оценка 5 (отлично) 71-90% правильных ответов оценка 4 (хорошо) 61-70% правильных ответов оценка 3 (удовлетворительно) Менее 60% правильных ответов оценка 2 (неудовлетворительно)	Собеседование  Опрос студента  Выполнение практических работ  Экзамен

<p>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>		
<p><b>Умеет</b> 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</p>	<p>91-100% правильных ответов оценка 5 (отлично) 71-90% правильных ответов оценка 4 (хорошо) 61-70% правильных ответов оценка 3 (удовлетворительно) Менее 60% правильных ответов оценка 2 (неудовлетворительно)</p>	<p>Собеседование Опрос студента Выполнение практических работ Экзамен</p>

<p>организаций общественного питания;</p> <p>рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа;</p> <p>подачи блюд и напитков разными способами;</p> <p>расчета с потребителями;</p> <p>обслуживания потребителей при использовании специальных форм 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;</p> <p>соблюдать личную гигиену;</p> <p>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 торговотехнологическое 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>		
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

**Разработчик:**  
Преподаватель ФСПО

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)


А.Р. Ахмедова

**Согласовано:**  
Председатель ПЦК  
«СиЭЗиС, ПБ»

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)


Ш.А. Мусостов

Зам. декана по УМР ФСПО

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

М.И. Дагаев

Директор ДУМР

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

М.А. Магомаева