

**СМОЛЕНСКОЕ ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ВЕРХНЕДНЕПРОВСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
обще профессионального цикла  
ОП 04  
«Организация обслуживания»  
по специальности  
43.02.15 «Поварское и кондитерское дело»**

п.Верхнеднепровский  
2024г.

«Рассмотрено»  
На заседании ПЦК  
спец. дисциплин  
Протокол №... от.....  
Председатель  
С.А.Новикова

«Утверждаю»  
Директор СОГБПОУ  
«Верхнеднепровский технологический  
техникум»  
.....С.И.Журавлёва

## **Рабочая программа**

### **ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **ОП.04 «Организация обслуживания»**

разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО)

#### **43.02.15 Поварское и кондитерское дело**

Организация- разработчик:

Смоленское областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждения «Верхнеднепровский технологический техникум»

**Программу разработала:**

**Преподаватель: Андронович Клавдия Петровна**

## 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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>23</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>28</b>
<b>5. ГЛОССАРИЙ</b>	<b>35</b>

## **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация обслуживания» вводится в соответствии с ФГОС СПО в качестве обязательной общепрофессиональной дисциплины в профессиональный учебный цикл за счет часов вариативной части в программу подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании при организации курсовой подготовки повышения квалификации кадров или их переподготовки, а также по всем направлениям профессиональной подготовки кадров с закреплением соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- организовывать обслуживание потребителей в различных предприятиях общественного питания с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, методов и форм обслуживания;
- оказывать услуги с учетом запросов различных категорий потребителей;
- организовывать труд обслуживающего персонала;
- осуществлять и оформлять различные формы расчетов с клиентами.

**1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** Учебная дисциплина входит в вариативную часть профессионального учебного цикла ПП ССЗ.

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:** Рабочая программа ориентирована на достижение следующих целей: приобретение студентами теоретических знаний и практических умений и навыков оказания услуг по организации потребления продукции и обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания различных организационно-правовых форм, типов и классов.

#### **Задачи дисциплины:**

- развитие теоретических положений об услуге общественного питания как потребительской стоимости и выявление закономерностей, связанных с продвижением услуги на рынке и удовлетворением потребностей населения;
- разработка научных принципов и правил классификации услуги общественного питания, способствующих внедрению компьютеризации в процессы управления ассортиментом и качеством услуг и совершенствованию информационного обеспечения;
- участие в разработке критериев качества услуги общественного питания, которые закладываются в нормативно-технические документы на услуги;
- изучение порядка обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания, особенности организации обслуживания и предоставления услуг на предприятиях различных типов и классов;
- исследование современных методов и форм обслуживания на предприятиях общественного питания;
- использование данных передового отечественного и зарубежного опыта по организации обслуживания в ресторанах, барах и кафе, публикуемые в отечественных и зарубежных газетах и журналах.

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

- использовать нормативную, правовую, техническую документацию и справочный материал в профессиональной деятельности;
- выполнять различные виды сервировки и оформления столов;
- составлять различные виды меню и карты вин;
- рассчитывать необходимое количество посуды, приборов, столового белья;
- организовывать обслуживание потребителей в различных предприятиях общественного питания с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, методов и форм обслуживания;
- организовывать труд обслуживающего персонала;
- осуществлять и оформлять различные формы расчетов с клиентами.

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

- основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания;
- классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним;
- современные технологии, методы, формы, средства обслуживания;
- виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья;
- материально-техническое и информационное обеспечение обслуживания;
- правила составления и оформления меню, карты вин и карты коктейлей;  правила оформления расчетов за обслуживание и оказание услуг;  принципы организации труда обслуживающего персонала.

### **Требования к результатам освоения дисциплины:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование общих и профессиональных компетенций, включающих в себя способность:

- 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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

#### **1.4. При изучении дисциплины рассматриваются:**

- понятие предмета и задач организации обслуживания на предприятиях общественного питания;
- общая характеристика процесса обслуживания;
- услуги общественного питания и требования к ним;
- характеристика методов и форм обслуживания;
- характеристика торговых помещений;
- оборудование залов.интерьеры залов;
- столовые посуда, приборы, бельё;
- информационное обеспечение процесса обслуживания;
- этапы организации обслуживания;
- подготовка торгового зала к обслуживанию;
- подготовка столовых посуды, приборов и белья к обслуживанию;
- подготовка персонала к обслуживанию;
- предоставление услуг по организации досуга;
- основные элементы обслуживания. Встреча и размещение гостей;
- организация процесса обслуживания в зале. Правила подачи продукции сервис-бара;
- основные методы подачи блюд в ресторане;
- последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок;
- рекомендации по подаче напитков к закускам и блюдам;
- обслуживание приемов и банкетов;
- специальные виды услуг и формы обслуживания;
- организация труда обслуживающего персонала;
- организация обслуживания гостей на высшем уровне (vip);
- организация обслуживания в социально-ориентированных предприятиях;  услуги по организации обслуживания иностранных туристов.

**1.5. Количество часов на освоение программы дисциплины по базовой подготовке:**  
учебной нагрузки обучающегося - 108 часов, из них лабораторно-практических работ 66 часов; самостоятельной работы обучающегося - 30 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Рабочая программа дисциплины построена по модульно-блочному принципу. Под модулем понимается укрупненная логико-понятийная тема, характеризующаяся общностью используемого понятийно-терминологического аппарата. Каждый модуль состоит из одного или нескольких блоков. В таблице 2 указан объем времени, запланированный на реализацию всех видов учебной работы.

Таблица 2 - Объем времени, запланированный на реализацию всех видов учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>108</b>
в том числе: теоретическое обучение	<b>42</b>
Лабораторно-практические занятия	<b>66</b>
<b>Самостоятельная работа студентов</b>	<b>30</b>
<i>Итоговая аттестация проводится в форме экзамене</i>	

### 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Организация обслуживания» для специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Наименование модулей и тем	Максимальная учебная нагрузка студента (час)	Внеаудиторная работа студента (час)	Количество аудиторных часов		
			Всего	в том числе:	
				Теоретическое обучение	ЛПЗ
Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания	6	2	<b>4</b>	<b>4</b>	
Тема 2. Характеристика торговых помещений	12	2	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
Тема 3. Столовые посуда, приборы и белье	18	4	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>10</b>
Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	16	2	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>10</b>
Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап	20	4	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах	20	4	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов	20	4	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания	8	2	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	4	2	2	2	
Тема 10. Организация обслуживания в социально ориентированных предприятиях	10	2	8	2	6
Тема 11. Организация труда обслуживающего персонала	4	2	2	2	
<b>Итого</b>	<b>138</b>	<b>30</b>	<b>108</b>	<b>42</b>	<b>66</b>



### 2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Организация обслуживания»

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)

Наименование разделов модулей и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объём часов	Уровень освоения
Введение. Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания		4	
Тема 1.1 Услуги общественного питания и требования к ним.	<b>Содержание учебного материала</b> Услуги предприятий общественного питания: определение. Классификация услуг общественного питания: услуги питания (ресторана, бара, кафе, столовой, закусочной); услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий; услуги по организации потребления продукции и обслуживанию; услуги по реализации кулинарной продукции; услуги по организации досуга; информационно-консультативные услуги; прочие услуги (по ГОСТ Р 50762-95 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий»). Виды услуг. <b>Характеристика услуг.</b> Общие требования к услугам. Обязательные требования: безопасности, экологичности, совместимости и взаимозаменяемости услуг. Требования эргономичности, эстетичности, социальной адресности, информативности услуг (по ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования»).	2	1,2

	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа №1</b> Составление схемы «Классификация услуг общественного питания».	2	3
Тема 1.2 Характеристика методов и форм обслуживания	<p>Содержание учебного материала Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях различных типов и классов.</p> <p>Классификация методов и форм обслуживания. Особенности комбинированных методов обслуживания. Оценка и подтверждение соответствия методов и форм обслуживания типу и классу предприятия. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему. Новые профессии обслуживающего персонала.</p> <p>Прогрессивные технологии обслуживания. Тенденции развития и совершенствования современных технологий обслуживания.</p> <p>Организация обслуживания по системе «кейтеринг» (организация обслуживания спортивных игр и других крупных и зрелищных мероприятий). Виды «кейтеринга». Мерчандайзинг общественного питания.</p> <p>Культура обслуживания: понятие, факторы, влияющие на культуру обслуживания в предприятиях питания.</p>		1,2
<b>Тема 2. Характеристика торговых помещений -10</b>			
Тема 2.1. Торговые помещения для обслуживания потребителей	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Виды помещений в предприятиях общественного питания.</p> <p>Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение и характеристика. Вестибюль, гардероб, туалетные комнаты, аванзал, зал. Виды залов: торговый, банкетный, аванзал. Порядок определения площади залов, вестибюлей. Таблица «Площади помещений для потребителей на предприятиях общественного питания». Нормы площади (площадь на одно место) по ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».</p>	2	1,2

	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа №2</b> Оформление таблицы «Назначение отделений для мытья посуды и температура в них»	2	3
Тема 2.2. Оборудование залов. Интерьеры залов.	<b>Содержание учебного материала</b> Требования к освещению и вентиляции, цветовому оформлению залов, художественному решению интерьера. Выбор и использование отделочных материалов, светильников, ковров. Разработка концепции оформления предприятия. Современные направления создания интерьера. Фирменный стиль. Оборудование торгового и банкетного залов. Мебель. Современные требования к мебели. Мебель повышенной комфортности, облегченных конструкций: характеристика, виды, назначение, соответствие интерьеру. Нормы оснащения залов мебелью. Оценка соответствия интерьера и оснащения залов типу и классу предприятия по показателям ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».	2	1,2
	<b>Практические занятия.</b> Составление схемы расстановки столов на предприятиях общественного питания. Определение площади залов. Расчет посадочных мест обеденного зала. Прогрессивные технологии обслуживания. Отработка навыков обслуживания.	6	2,3
<b>Тема 3. Столовые посуда, приборы и белье -14</b>			
Тема 3.1. Виды столовых посуды и приборов. Фарфоровая, фаянсовая и керамическая посуда.	<b>Содержание учебного материала</b> Столовые посуда и приборы: их назначение, классификация. Требования, предъявляемые к посуде и приборам. Критерии выбора посуды для предприятий питания с учётом класса обслуживания, дизайна, прочности, безопасности, возможности доукомплектации. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельём. Правила хранения и учёта. Растёт необходимого количества столовой посуды, приборов, столового белья для ресторана, кафе или бара, столовой, закусочной. Фарфоровая и фаянсовая посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, дизайн, характеристика. Отличие фарфоровой посуды от фаянсовой. Керамическая посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, характеристика. Использование посуды из «аркопала» (непрозрачное стекло, имитирующее фарфор) и других современных материалов в ресторанах, кафе, барах («аркорок», «люминарк»).	2	1,2

	<p><b>Практические занятия.</b> Идентификация (распознавание) ассортимента фарфоровой, фаянсовой и керамической посуды.</p> <p>«Ассортимент и назначение столовых приборов».</p> <p>Идентификация (распознавание) ассортимента стеклянной посуды.</p> <p>Оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельём.</p>	10	2,3
Тема 3.2. Стеклянная и хрустальная посуда.	<p><b>Содержание учебного материала</b> Стеклянная и хрустальная посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, дизайн, характеристика. Отличие хрустальной посуды от</p>		1,2
Металлическая, деревянная и пластмассовая посуды	<p>стеклянной. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету стеклянной посуды. Характеристика мерной посуды.</p> <p>Посуда из современных материалов.</p> <p>Металлическая посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, характеристика.</p> <p>Уход за металлической посудой.</p> <p>Деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, ёмкость, размеры, характеристика, ассортимент.</p> <p>Посуда и приборы одноразового использования: виды, ассортимент, назначение, утилизация.</p>	1	
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №3</b> Составление таблицы «Ассортимент и назначение столовой посуды».</p>	2	3
Тема 3.3. Столовые приборы и столовое белье	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Столовые приборы: виды, назначение, дизайн, характеристика. Основные столовые приборы. Дополнительные (вспомогательные) столовые приборы.</p> <p>Столовое бельё: виды, назначение, ассортимент, размеры, характеристика.</p> <p>Таблица размеров скатертей, салфеток, ручников. Маркировка столового белья.</p> <p>Использование в ресторанном сервисе столового белья из натуральных и синтетических тканей, нетканых материалов.</p> <p>Характеристика мольтона, наперона. Брэнд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как средство рекламы.</p>	1	1,2
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №4</b> Расчёт столового белья, посуды, приборов для ресторана, кафе или бара в соответствии с заданием преподавателя.</p>	2	3
<b>Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания -14</b>			

<p>Тема 4.1. Средства информации. Требования к информации</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии. Требования к информации. Меню: понятие, назначение, виды. Требования, предъявляемые к составлению меню. Принципы составления меню. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков. Правила составления и оформления различных видов меню.</p>	2	1,2
	<p><b>Практические занятия.</b> Анализ меню предприятия общественного питания. Составление и оформление различных видов меню. Меню дневного рациона. Составление и оформление различных видов меню. Меню комплексного обеда, бизнес-ланча. Составление и оформление различных видов меню. Меню со свободным выбором блюд. Составление и оформление различных видов меню. Банкетное меню.</p>	10	2,3
<p>Тема 4.2. Виды меню. Карта вин, карта коктейлей.</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Виды меню: меню со свободным выбором блюд, меню комплексного обеда (завтрака, ужина), меню бизнес-ланча, меню воскресного бранча, меню дневного рациона, меню диетического и детского питания, банкетное меню, меню тематических мероприятий, меню дежурных блюд. Правила составления и оформления различных видов меню. Специальные виды меню: с вкладышами – «блюда от шеф-повара», дегустационное меню, меню национальной кухни в дополнение к основному меню и т.д. Обновление меню, своевременная информация потребителей об изменениях в меню. Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления, соответствие классу предприятия. Роль сомелье в разработке карты вин. Карта коктейлей (для ресторанов): понятие, назначение, правила составления и оформления, соответствие классу предприятия и запросам клиентов.</p>	2	1,2
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №5</b> Составление схемы «Виды меню».</p>	2	3

<b>Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап 16</b>			
Тема 5.1. Подготовка торгового зала к обслуживанию	<p><b>Содержание учебного материала</b>            Организация процесса обслуживания: понятие, этапы (подготовительный, основной, завершающий).            Подготовительный этап. Основные операции подготовительного этапа.            Подготовка торговых помещений к обслуживанию: назначение, основные операции. Уборка помещений: виды, назначение. Требования к уборке помещений.</p>	2	1,2
Тема 5.2. Расстановка мебели Подготовка столовых посуды, приборов и белья к обслуживанию.	<p><b>Содержание учебного материала</b>            Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки, ширина проходов в торговых залах. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья: порядок, оформление, доставка в зал. Подготовка приборов со специями для сервировки столов.</p>	2	1,2
Тема 5.3. Накрытие столов скатертями. Виды и формы складывания салфеток	<p><b>Содержание учебного материала</b>            Накрытие столов скатертями: назначение, способы, замена скатертей.            Виды и формы складывания салфеток: простые и сложные, низкие и высокие.            Особенности использования полотняных и бумажных салфеток в зависимости от вида обслуживания и стилевого решения интерьера. Использование букетов, композиций из цветов и других декоративных элементов в оформлении столов: назначение, способы оформления, дизайн.</p>		1,2
	<p><b>Лабораторные работы.</b>            Виды и формы складывания салфеток.            Овладение простыми и сложными приёмами складывания салфеток. Выполнение 1-2 эксклюзивных способов складывания салфеток для тематического стола.</p>	10	2,3

<p>Тема 5.4. Сервировка столов.</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>  Сервировка столов: назначение, виды, правила и последовательность. Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания. Сервировка столов тарелками, приборами, стеклянной посудой. Раскладывание салфеток, расстановка на столе приборов со специями, оформление стола аксессуарами.  Варианты предварительной сервировки стола для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда, обеда по меню заказных (порционных) блюд, ужина.  Варианты дополнительной сервировки (досервировки) стола в соответствии с полученным заказом.</p>	<p>1</p>	<p>1,2</p>
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №6.</b> Изготовление схем, плакатов со схемами вариантов сервировки столов.</p>	<p>2</p>	<p>3</p>
<p>Тема 5.5. Подготовка персонала к обслуживанию</p>	<p>Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала, стиль, имидж.  Принадлежности официанта, требования к ним.  Инструктаж по порядку и правилам обслуживания.  Контроль степени готовности. Тренинги персонала.</p>	<p>1</p>	<p>1,2</p>
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №7.</b> Составление рефератов: «Подготовка персонала к обслуживанию», «Внешний вид и личные качества официантов».</p>	<p>2</p>	<p>3</p>
<p><b>Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторанах -16</b></p>			
<p>Тема 6.1 Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа.</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>  Организация процесса обслуживания в ресторанах различных типов и классов. Особенности организации обслуживания в ресторанах различных типов и классов.  Основные элементы обслуживания:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• встреча гостей, размещение их в зале;</li> <li>• предложение меню и карты вин, аперитива;</li> <li>• прием и оформление заказа;</li> <li>• рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков, уточнение заказа;</li> <li>• до сервировки стола в соответствии с принятым заказом;</li> <li>• передача заказа на производство; подача напитков, закусок и блюд; растёт с гостями.</li> </ul> </p>	<p>2</p>	<p>1,2</p>

	Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа.		
Тема 6.2 Способы подачи блюд и закусок	<p><b>Содержание учебного материала</b> Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд.</p> <p>Методы подачи блюд в ресторане: французский («в обнос»); английский (с применением подсобного (приставного) стола или тележки); русский («в стол» - с использованием элементов самообслуживания); европейский (с подачей блюда в индивидуальной тарелке гостя); комбинированный.</p> <p>Французский метод: отличительные особенности, приемы порционирования (классический прием, плоскостной прием, щипцовый прием). Использование гостем приборов для порционирования.</p> <p>Английский метод: отличительные особенности, способы порционирования блюд.</p> <p>Русский метод: отличительные особенности. Европейский метод: отличительные особенности, сервировка стола.</p> <p>Комбинирование методов подачи блюд в зависимости от вида обслуживания и класса предприятия.</p>	2	1,2
	<p><b>Лабораторные работы.</b></p> <p>Прием и оформление заказа. Основные методы подачи блюд в ресторане. Овладение техникой подачи холодных блюд, горячих закусок, первых и вторых горячих блюд русским методом, английским методом, французским методом, европейским методом.</p> <p>Подбор столовой посуды и приборов для отпуска с производства и порционирование блюд. Порядок замены использованной посуды и приборов, досервировка стола.</p>	10	2,3
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №8</b> Составление таблицы «Основные методы подачи блюд в ресторане».</p>	2	3



<p>Тема 6.3. Последовательность подачи блюд и напитков</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Назначение блюд и закусок. Особенности оформления. Порядок получения готовой продукции (блюд и закусок) с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд. Посуда, используемая для отпуска с производства блюд и закусок. Последовательность и правила подачи блюд и закусок. Подбор столовой посуды и приборов для отпуска с производства и порционирование блюд. Порядок замены использованной посуды и приборов, досервировка стола. Рыбные закуски. Мясные закуски. Закуски из птицы и дичи. Овощные и грибные закуски.</p>	2	1,2
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №9</b>Подбор посуды и приборов для подачи блюд в соответствии с содержанием заказа, рекомендации винно-водочных изделий к блюдам по карте вин.</p>	2	3
<p><b>Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов -16</b></p>			
<p>Тема 7.1. Виды приёмов и банкетов</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Приёмы и банкеты: определение, назначение, классификация по различным признакам. Общие правила подготовки к проведению банкетов: приём заказа на обслуживание, разработка меню, расчёт необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья; составление заявок на производство, в буфеты, сервизную; составление схемы обслуживания; определение необходимого количества официантов и распределение обязанностей. Подготовка зала к обслуживанию в зависимости от вида банкета / приёма/. Понятие дипломатического протокола. Виды официальных приемов: дневные, вечерние, с рассадкой за столом и без нее. Характеристика дневных приемов: —бокал шампанского», —бокал вина», —рабочий завтрак», —завтрак». Характеристика вечерних приемов: —коктейль, —а-ля фуршет, —обед-буфет, —обед, —ужин, —чай, —жур фикс, —шашлык (барбекью). Порядок приема заказов на обслуживание торжеств. Роль метрдотеля (менеджера) в организации и обслуживании банкетов</p>	2	1,2

	<p><b>Практические занятия.</b>  Расчеты для банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Расчет количества столов. Составление схемы их расстановки.  Составление заявки на посуду, приборы, столовое белье. Подготовка посуды к сервировке.</p>	10	2,3
Тема 7.2. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами	<p><b>Содержание учебного материала</b>  Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: понятие, назначение, характеристика. Особенности подготовки и проведения банкета.  Деловой протокол и этикет. Организация официального банкета: ознакомление с составом приглашенных лиц и схемой рассадки лиц по протоколу. Составление меню. Расчет количества обслуживающего персонала. Расчет необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья. Составление заявок на производство, в сервис-бар, сервизную и бельевую.  Определение вариантов расстановки столов, согласно протокола, накрытие столов скатертями (банкетные полотна), оформление «юбкой». Сервировка стола тарелками, приборами, хрустальной и стеклянной посудой, полотняными салфетками; раскладывание меню, кувертных карточек, расстановка приборов со специями. Оформление стола цветами, канделябрами со свечами, флажками и другими атрибутами. Роль и обязанности менеджера при организации обслуживания официального банкета. Инструктаж перед обслуживанием, осуществление тренинга официантов для обслуживания по протоколу.  Обслуживание участников банкета. Подача аперитива. Организация синхронной подачи продукции сервис-бара, холодных и горячих закусок, первых и вторых блюд. Подготовка стола к подаче десерта. Подача десерта, шампанского, табачных изделий, горячих напитков. Уборка зала.</p>	1	1,2
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №10.</b> Составление схем рассадки и обслуживания по протоколу определенного количества участников банкета.  Подготовка реферата «Протокол и этикет для деловых людей».</p>	2	3

<p>Тема 7.3. Приём фуршет. Приём-коктейль. Банкет-чай</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>          Прием-фуршет, банкет-чай, приём-коктейль: определение, назначение, отличительные особенности, характеристика. Прием заказа на обслуживание. Роль и обязанности менеджера в организации и обслуживании приема. Составление меню приема. Расчет необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья. Определение схемы расстановки столов, посуды, приборов, столового белья. Способы накрытия столов скатертями, банкетным полотном и оформление «юбкой».          Виды сервировки фуршетных столов стеклом. Правила расстановки продукции сервис-бара, холодных блюд и закусок.          Особенности подготовки зала: планировки и освещения зала, подбора мебели, составление меню. Расчёт количества официантов. Способы сервировки стола в зависимости от ассортимента сладких блюд. Варианты размещения самовара, расстановки ваз с фруктами, кондитерскими изделиями. Подготовка дополнительного столика с учётом специфики обслуживания.          Английский, русский, французский, японский ритуалы чаепития. Подбор посуды, сервировка стола на индивидуальных салфетках.</p>	<p>1</p>	<p>1,2</p>
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №11</b> Составление схем различных вариантов сервировки фуршетных столов стеклом, тарелками, приборами.</p>	<p>2</p>	<p>3</p>

<p>Тема 7.4. Смешанные (комбинированные) приёмы. Обслуживание неофициальных банкетов</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Смешанные (комбинированные приемы): определение, назначение, общая характеристика. Виды смешанных (комбинированных приемов): «коктейль-кофе», «коктейль-фуршет-кофе», банкет за столом с полным обслуживанием официантами – «кофе в гостиной», их назначение и отличительные особенности обслуживания.</p> <p>Организация обслуживания смешанных (комбинированных приемов): оформление, освещение, интерьер и подготовка мебели, накрытие столов скатертями, сервировка и оформление кофейных столов, составление меню кофейного стола, особенности подачи аперитива, холодных и горячих закусок, десерта, напитков, приёмы подачи кофе различными способами, подача коньяка, рома, кондитерских изделий, сигар, сигарет. Неофициальные банкеты: понятие, виды. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, характеристика, подготовка к банкету, особенности составления меню, расчет столов, посуды, приборов, столового белья; составление схемы размещения полного ассортимента холодных блюд, закусок, винно-водочных изделий в соответствии с меню банкета и картой вин; расчёт количества обслуживающего персонала, особенности сервировки стола и организации обслуживания.</p>	2	1,2
<p><b>Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания бч.</b></p>			
<p><b>Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Специальные виды услуг: определение, классификация.</p> <p>Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний: составление меню, формы обслуживания, особенности сервировки столов, способы расчёта.</p> <p>Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов (воскресныйбранч), ритуальных и тематических мероприятий: характеристика, особенности меню, подготовки и обслуживания.</p> <p>Услуги официанта по обслуживанию на дому. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и участников культурно-массовых мероприятий. Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию</p>	2	1,2

	<p>потребителей на рабочих местах (в офисе) и на дому; в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолёта). Характеристика и особенности услуг. Понятие и характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: —шведский стол, сырная тележка, сырная тарелка, стол-экспресс, зал экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе брейк и др.</p>		
	<p><b>Лабораторные работы.</b> Современные виды услуг и формы обслуживания: — сырная тарелка, бизнес-ланч. <b>Практические занятия.</b> Оформление схемы расстановки продукции на «шведском столе».</p>	4	
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №12.</b> Оформление схемы расстановки продукции на «шведском столе». Подготовка рефератов по темам: «История русских праздников», «Обслуживание пассажиров в пути следования пассажирского транспорта».</p>	2	3
<p><b>Тема 9. Услуги по организации обслуживания иностранных туристов</b> <b>2ч.</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Туризм: основные понятия и определения; цели. Виды туризма, классы обслуживания. Перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам (индивидуально и группам) и делегациям отдельных стран. Нормативная база. Требования к предприятиям питания для обслуживания иностранных туристов. Перечень и характеристика услуг, предоставляемых иностранным туристам. Договора, путевки и ваучеры на обслуживание иностранных туристов. План заезда туристов. Организация обслуживания туристов в ресторанах и кафе. Особенности питания, сервировки столов и обслуживания туристов из разных стран. Режим питания. Формы обслуживания. Виды расчёта. Услуги питания в пути следования туристов.</p>	2	1,2
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №13.</b> Подготовка рефератов по теме «Особенности питания и обслуживания туристов из разных стран мира».</p>	2	3
<p><b>Тема 10.</b> <b>Организация обслуживания в социально ориентированных предприятиях -8</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Социальное питание: понятие, значение. Социально-ориентированные предприятия питания: определение, виды, назначение. Стимулирование развития сети социально-ориентированных предприятий питания. Организация питания и обслуживания на</p>	2	1,2

	<p>производственных предприятиях, в учреждениях, учебных заведениях: обслуживаемый контингент, режим и особенности питания, оснащение и оформление залов оборудованием, мебель, столовые посуда, приборы; особенности меню для различных контингентов потребителей, формы обслуживания и расчёта. Организация питания студентов вузов, колледжей, лицеев, училищ, учащихся общеобразовательных школ.</p> <p>Предоставление дополнительных услуг для улучшения организации социального питания на производственных предприятиях.</p> <p>Обслуживание социально-незащищённых групп населения (организация благотворительных акций и пр.).</p>		
	<p><b>Лабораторно-практические работы.</b> Обслуживание потребителей по месту учёбы. Договора на обслуживание иностранных туристов. Сервировка столов и обслуживание туристов из разных стран.</p>	6	
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №14</b> Подготовка докладов, рефератов по теме «Организация обслуживания потребителей по месту работы и учёбы».</p>	2	3
<p><b>Тема 11. Организация труда обслуживающего персонала</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Обслуживающий персонал: определение. Общие требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу. Требования к конкретным должностям и профессиям. Требования к менеджеру торгового зала, официанту, бармену, буфетчику, кассиру, гардеробщику, швейцару в соответствии с ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу». Организация труда работников залов. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала предприятий общественного питания. Роль менеджера торгового зала в организации труда обслуживающего персонала, координации и взаимодействии работы производства, зала и вспомогательных служб, организации обслуживания и предоставлении широкого перечня услуг. Должностные инструкции персонала предприятий общественного питания.</p>		1,2
	<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа №15</b> Изучение должностных инструкций персонала предприятий общественного питания.</p>	2	3
	<p><b>Теоретическое обучение</b></p>	42	

	<b>Лабораторно-практические занятия</b>	66	
	<b>Всего</b>	108	
	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа студента</b>	30	

### 2.3 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум является формой групповой аудиторной работы в малых группах. Основной целью лабораторного практикума является приобретение инструментальных компетенций и практических навыков в области организации обслуживания.

В таблице 3 представлен перечень лабораторного практикума, рекомендованного для различных образовательных областей знаний. А также определены его основные цели, которые должны быть достигнуты.

Таблица 3 - Лабораторный практикум

№ п.п.	Учебнообразовательный модуль. Тема. Цели семинара	Тематика лабораторных работ	Рекомендуется для области знаний (семестры)								
			1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Тема 5.3. Цель: освоить и закрепить простые и сложные приёмы складывания салфеток	Лабораторная работа № 1. Виды и формы складывания салфеток. Овладение простыми и сложными приёмами складывания салфеток. Выполнение 1-2 эксклюзивных способов складывания салфеток для тематического стола.		*	*						
2	Тема 6.2 Цель: освоить и закрепить методы и технику подачи блюд	Лабораторная работа №2. Основные методы подачи блюд в ресторане. Овладение техникой подачи холодных блюд, горячих закусок, первых и вторых горячих блюд русским методом, английским методом, французским методом, европейским методом. Отработка приёмов замены пепельницы		*	*						

Лабораторный практикум обеспечен учебными и методическими пособиями и указаниями по каждой работе, а также приборной и аппаратурной техникой, адаптированной под учебный процесс. При проведении ЛР используются компьютерные программы, инструментарий лабораторного практикума.

### 2.4. Тематика практических занятий

Практические занятия являются формой групповой аудиторной учебной работы под руководством преподавателя. Занятия проводятся в малых группах. Основной целью занятия является формирование умений в наиболее сложных и общезначимых вопросах дисциплины,



решении расчетных и практико-ориентированных задач. Тематика практических занятий представлена в таблице 4.

Таблица 4 - Тематика практических занятий

№ пп	Учебно-образовательный модуль. Тема. Цели лабораторного практикума	Перечень и наименование практических занятий	Рекомендуется для области знаний (семестры)								
			1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Тема 2.2. Цель: закрепление навыков расчета и схематичного отображения расстановки столов на предприятиях общественного питания	Практическое занятие №1. Составление схемы расстановки столов на предприятиях общественного питания		*	*						
2	Тема 3.1. Цель: формирование умений распознавания ассортимента посуды	Практическое занятие №2 Идентификация (распознавание) ассортимента фарфоровой, фаянсовой и керамической посуды		*	*						
	Тема 4.1. Цель: закрепление навыков составления и анализа меню предприятия общественного питания	Практическое занятие №3 Анализ меню предприятия общественного питания		*	*						
	Тема 7.1. Цель: закрепление навыков расчета для банкета за столом с полным обслуживанием официантами	Практическое занятие №4 Расчеты для банкета за столом с полным обслуживанием официантами. Расчет количества столов. Составление схемы их расстановки. Составление заявки на посуду, приборы, столовое белье. Подготовка посуды к сервировке		*	*						

Практические занятия по каждой теме обеспечены учебными пособиями с набором вариативных заданий (расчетных и организационно-практических задач).

## 2.5. Внеаудиторная самостоятельная работа

Самостоятельная работа студента, в т.ч. внеаудиторная самостоятельная работа студентов, составляет не менее 50% от общей обязательной нагрузки студента и является важнейшим компонентом образовательного процесса, формирующего личность студента, его мировоззрение и культуру поведения, развивающим его способности к самообучению и повышению своего профессионального уровня.



9.	тема 6.3	Подбор посуды и приборов для подачи блюд в соответствии с содержанием заказа, рекомендации винно-водочных изделий к блюдам по карте вин.								*
10.	тема 7.2	Составление схем рассадки и обслуживания по протоколу определенного количества участников банкета. Подготовка рефератов: «Протокол и этикет для деловых людей».								*
11.	тема 7.3	Составление схем различных вариантов сервировки фуршетных столов стеклом, тарелками, приборами.								*
12.	тема 8	Оформление схемы расстановки продукции на —шведском столе».								*
13.	тема 9	Подготовка рефератов по темам: —История русских праздников», —Обслуживание пассажиров в пути следования пассажирского транспорта».								*
14.	тема 10	Подготовка рефератов по теме: «Особенности питания и обслуживания туристов из разных стран мира».								*
15.	тема 11	Изучение должностных инструкций персонала предприятий общественного питания.								*

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебных кабинетов: «Технологического оборудования кулинарного и кондитерского производства», «Информационных технологий в профессиональной деятельности», «Безопасности жизнедеятельности и охраны труда»; лабораторий: «Метрологии и стандартизации», «Микробиологии, санитарии и гигиены», учебного кулинарного цеха и учебного кондитерского цеха.

#### **Оборудование учебных кабинетов и рабочих мест кабинетов:**

##### **1. Технологического оборудования кулинарного и кондитерского производства:**

- мультимедийное оборудование,
- интерактивная доска;
- учебные пособия;
- комплект учебно-методической документации
- шкафы для хранения муляжей пищевой продукции.

##### **2. Информационных технологий в профессиональной деятельности:**

- компьютеры;
- принтер;
- сканер;
- проектор;
- программное обеспечение общего назначения; - комплект учебно-методической документации.
- мультимедийное оборудование,
- интерактивная доска;
- учебные пособия;

### **3. Безопасность жизнедеятельности и охраны труда**

- комплекты таблиц, раздаточного, дидактического и методического материала; - обучающие стенды;
- учебные пособия;
- мультимедийное оборудование,
- интерактивная доска;
- комплект контрольно-измерительных материалов.

## **Оборудование лабораторий и рабочих мест лабораторий:**

### 1. Метрологии и стандартизации

- стенды;
- комплект плакатов;
- комплект учебно-методической документации.

### 2. «Микробиологии, санитарии и гигиены»

- методические пособия;
- комплект плакатов;
- лабораторное оборудование.

### 3. Учебный кулинарный цех

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места студентов;
- методические пособия;
- комплект плакатов;
- лабораторное оборудование.

### 4. Учебный кондитерский цех

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места студентов;
- методические пособия;
- комплект плакатов;
- лабораторное оборудование.

## **3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы**

### **1. Нормативно-правовая литература**

2. . ФЗ «О защите прав потребителей» (от 09.01.96 с изменениями и дополнениями от 17.12.99 ФЗ-212)
3. ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» 02.01.2010
4. ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» 30.03.2009

5. Правила оказания услуг общественного питания (Постановление Правительства РФ от 15.08.97 №1036 с изменениями и дополнениями от 21.06.2011г. № 389)
6. ГОСТ Р 50762-2009 «Общественное питание. Классификация предприятий»
7. ГОСТ Р 50764-2010 «Услуги общественного питания. Общие требования»
8. ГОСТ Р 50935-2011 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу»
9. ГОСТ Р 50647-2010 «Общественное питание. Термины и определения»
10. Сборник нормативных и технологических документов, регламентирующих производство кулинарной продукции. - М.: Хлебпродинформ, 2011
11. Сборники рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. - М.: Хлебпродинформ, 2012.

## **2. Учебные издания**

1. Обслуживание на предприятиях общественного питания: Учебное пособие для колледжей, профессионально-технических училищ/Авт.-сост. Л.А. Радченко. (– Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 384 с.
2. Организация производства на предприятиях общественного питания/ Авт.-сост. Л.А. Радченко. (Сер.«Учебники XXI века»). – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 352 с.
3. Организация обслуживания на предприятиях массового питания. Москва 2002 СИРИНУильямЛ.Карл

### **1. Интернет - ресурсы**

- 2.2. Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>
  - 2.3. Электронно-библиотечная система КнигаФонд <http://www.knigafund.ru>
  - 2.4. Рубрикой: [www.rubricon.com](http://www.rubricon.com)
  - 2.5. Научная электронная библиотека (НЭБ): [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
  - 2.6. Информационно-аналитическое агентство «ИНТЕГРУМ»: [aclient.integrum.ru](http://aclient.integrum.ru)
  - 2.7. Электронная библиотека образовательных и просветительских изданий IQ Lib: [www.iqlib.ru](http://www.iqlib.ru)
  - 2.8. East View Information Services: [www.ebiblioteka.ru](http://www.ebiblioteka.ru)
  - 2.9. АРМ АБИС «Дельфин»
  - 2.10. Система управления образовательным контентом «Moodle» <http://oracul.artem.vvsu.ru>
22. Журналы: Питание и общество
- Стандарты и качество
  - Современный ресторан
  - Ресторанные ведомости
  - Ресторатор
  - Управление качеством
  - Гостиница и ресторан
  - Пищевая промышленность
  - Кондитерское производство
  - Общепит
  - Хлебопечение России

### **3.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Освоение обучающимися дисциплины проходит в условиях созданной образовательной среды как в учебном заведении, так и в организациях, соответствующих профилю изучаемой дисциплины.

Изучение дисциплины: «Организация обслуживания» осуществляется после изучения общепрофессиональных дисциплин «Микробиология, санитария и гигиена в пищевом производстве», «Товароведение продовольственных товаров».

### 3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требование к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по профессиональному модулю «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»:

- наличие высшего образования, соответствующего профилю преподаваемой дисциплины;
- наличие опыта деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- стажировка в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Данные о педагогическом работнике, обеспечивающем реализацию дисциплины, указаны в ниже прилагаемой таблице.

Таблица 4 - Характеристика педагогических работников, обеспечивающих учебный процесс по дисциплине

Наименование дисциплины	Организация обслуживания должность по штатному расписанию	Какое образовательное учреждение окончил, специальность (направление подготовки) по документу об образовании	Стаж педагогической работы	Условия привлечения к педагогической деятельности (штатный работник, штатный, внешний совместитель, иное)
1	2	3	4	5
Организация обслуживания	Ким Татьяна Михайловна, преподаватель высшей квалификационной категории	Самаркандский кооперативный институт Центросоюза им. В.В. Куйбышева, товароведение непродовольственных товаров	14 лет	штатный





## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Результаты освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины **Организация обслуживания** осуществляется в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, исследований.

Таблица 6.- Формы и методы контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умения:</b>	
использовать нормативную, правовую, техническую документацию и справочный материал в профессиональной деятельности	Текущий контроль в форме: выполнения и защиты практического задания; Контроль выполнения индивидуального домашнего задания; Контроль и оценка результатов прохождения практики.
выполнять различные виды сервировки и оформления столов	Текущий контроль в форме: выполнения и защиты практического задания; Контроль выполнения индивидуального домашнего задания; Контроль и оценка результатов прохождения практики.
составлять различные виды меню и карты вин	Текущий контроль в форме: выполнения и защиты практического задания. Контроль выполнения индивидуального домашнего задания; Контроль и оценка результатов прохождения практики.
рассчитывать необходимое количество посуды, приборов, столового белья	Текущий контроль в форме: выполнения и защиты практического задания. Контроль выполнения индивидуального домашнего задания; Контроль и оценка результатов прохождения практики.
организовывать обслуживание потребителей в различных предприятиях общественного питания с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, методов и форм обслуживания	Текущий контроль в форме: выполнения и защиты практического задания. Контроль выполнения индивидуального домашнего задания; Контроль и оценка результатов прохождения практики.
организовывать труд обслуживающего персонала	Текущий контроль в форме: выполнения и защиты практического задания. Контроль выполнения индивидуального домашнего задания; Контроль и оценка результатов прохождения практики.

осуществлять и оформлять различные формы расчетов с клиентами	Текущий контроль в форме: выполнения и защиты практического задания. Контроль выполнения индивидуального домашнего задания; Контроль и оценка результатов прохождения практики.
<b>Знания:</b>	
основных понятий, терминов и определений в области организации обслуживания	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на аудиторных занятиях при выполнении практических и лабораторных работ, индивидуальных заданий; внеаудиторных самостоятельных работ, рефератов.
классификации услуг общественного питания и общих требований к ним	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на аудиторных занятиях при выполнении практических и лабораторных работ, индивидуальных заданий
современных технологий, методов, форм, средств обслуживания	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на аудиторных занятиях при выполнении практических и лабораторных работ, индивидуальных заданий
видов и характеристик торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на аудиторных занятиях при выполнении практических и лабораторных работ, индивидуальных заданий
материально-технического и информационного обеспечения обслуживания	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на аудиторных занятиях при выполнении практических и лабораторных работ, индивидуальных заданий
правил составления и оформления меню, карты вин и карты коктейлей	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на аудиторных занятиях при выполнении практических и лабораторных работ, индивидуальных заданий
правил оформления расчетов за обслуживание и оказание услуг	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на аудиторных занятиях при выполнении практических и лабораторных работ, индивидуальных заданий
принципов организации труда обслуживающего персонала	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на аудиторных занятиях при выполнении практических и лабораторных работ, индивидуальных заданий

#### 4.2. Контроль и оценка результатов развития общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Таблица 7 - Формы и методы контроля и оценки результатов развития общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к своей будущей профессии	Наблюдение и оценка деятельности учащихся при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологического процесса технического обслуживания и ремонта автомобилей; - оценка эффективности и качества выполнения;	Наблюдение и оценка активности учащихся при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в области разработки технологических процессов технического обслуживания и ремонта автомобилей;	Наблюдение и оценка деятельности учащихся при проведении учебно-воспитательных мероприятий профессиональной направленности
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные;	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических и семинарских занятиях, при выполнении внеаудиторных самостоятельных работ, рефератов.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- применение математических методов и ПК в техническом нормировании и проектировании ремонтных предприятий;	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении

		индивидуальных домашних заданий.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами ПОВ ходе обучения	Наблюдение и оценка использования учащимися коммуникативных методов и приемов при подготовке и проведении учебно-воспитательных мероприятий различной тематики.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- самоанализ и коррекция собственной работы;	Экспертное наблюдение и оценка использования учащимися методов и приемов личной организации при подготовке и проведении учебно-воспитательных мероприятий различной тематики. Экспертное наблюдение и оценка динамики достижений учащихся в учебной и общественной деятельности.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышения квалификации.	- организация самостоятельного изучения и занятий при изучении ПМ	Экспертное наблюдение и оценка использования учащимися методов и приемов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- анализ новых технологий в области технологических процессов технического обслуживания и ремонта автомобилей;	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических и семинарских занятиях, при
		выполнении внеаудиторных самостоятельных работ, рефератов

**4.3 Контроль и оценка сформированности профессиональных компетенций обучающихся**  
 Таблица 8 - Формы и методы контроля и оценки результатов сформированности профессиональных компетенций обучающихся

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
ПК 6.1. Участвовать в планировании основных показателей производства.	- демонстрация умения планировать основные показатели производства, связанные с организацией обслуживания	Оценка в рамках текущего контроля: - результатов выполнения практических работ на практических занятиях; - результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; - результатов тестирования; - результатов выполнения лабораторных работ
ПК 6.2. Планировать выполнение работ исполнителями.	- демонстрация способности планировать выполнение работ исполнителями процесса обслуживания потребителей	Оценка в рамках текущего контроля: - результатов выполнения практических работ на практических занятиях; - результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; - результатов тестирования; - результатов выполнения лабораторных работ
ПК 6.3. Организовывать работу трудового коллектива.	- демонстрация умения организовывать работу трудового коллектива	Оценка в рамках текущего контроля: - результатов выполнения практических работ на практических занятиях; - результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; - результатов тестирования; - результатов выполнения лабораторных работ
ПК 6.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.	- демонстрация способности осуществлять контроль хода и оценивать результаты выполнения работ исполнителями	Оценка в рамках текущего контроля: - результатов выполнения практических работ на практических занятиях; - результатов выполнения индивидуальных домашних заданий; - результатов тестирования; - результатов выполнения лабораторных работ
ПК 6.5. Вести утвержденную учетно-отчетную документацию.	- демонстрация умения ведения утвержденной учетно-отчетной документации	Оценка в рамках текущего контроля: - результатов выполнения практических работ на практических занятиях; - результатов выполнения индивидуальных домашних заданий;
		- результатов тестирования; - результатов выполнения лабораторных работ

Таблица 9 - Соответствие содержания дисциплины требуемым результатам обучения



2.2	классификации услуг общественного питания и общих требований к ним			*	*		
2.3	современных технологий, методов, форм, средств обслуживания			*	*		
2.4	видов и характеристик торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья						
2.5	материально-технического и информационного обеспечения обслуживания			*	*		
2.6	правил составления и оформления меню, карты вин и карты коктейлей			*	*		
2.7.	правил оформления расчетов за обслуживание и оказание услуг						
2.8	принципов организации труда обслуживающего персонала						
	<b>Умения:</b>						
2.1	использовать нормативную, правовую, техническую документацию и справочный материал в профессиональной деятельности			*	*		
2.2	выполнять различные виды сервировки и оформления столов			*	*		
2.3	составлять различные виды меню и карты вин			*	*		
2.4	рассчитывать необходимое количество посуды, приборов, столового белья			*	*		
2.5	организовывать обслуживание потребителей в различных предприятиях общественного питания с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, методов и форм обслуживания			*	*		
2.6	организовывать труд обслуживающего персонала			*	*		
2.7	осуществлять и оформлять различные формы расчетов с клиентами						

#### 4.4. Оценка индивидуальных образовательных достижений порезультатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Таблица 10 - Оценка индивидуальных образовательных достижений и компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации с применением рейтинговой технологии

№ п/п	Наименование работ	Всего баллов 100			
		Текущая аттестация от 0 до 40 баллов (1-8 неделя)		Промежуточная аттестация от 41 до 100 баллов (9-16 неделя)	
		Оценка уровня освоения дисциплины	Оценка компетенций обучающихся	Оценка уровня освоения дисциплины	Оценка компетенций обучающихся
1	Теоретический материал	5	5	5	6
2	Конспект лекции	1	1	1	1
3	ВСР	5	7	5	7
5	Практические и лабораторные работы	4	7	4	6
6	Промежуточная аттестация			10	10
7	Посещаемость	5		5	
<b>Итого:</b>		<b>40</b>		<b>60</b>	

Таблица 11 - Перевод баллов в традиционную систему оценивания

Баллы	Качественная оценка	Количественная оценка
91-100	отлично	«5»
76-90	хорошо	«4»
61-75	удовлетворительно	«3»
менее 61	неудовлетворительно	«2»
более 60	зачтено	
менее 61	не зачтено	

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений экзаменационной комиссией определяется интегральная оценка освоенных обучающимися профессиональных и общих компетенций как результатов освоения профессионального модуля.



## 5. ГЛОССАРИЙ

Таблица 12. - Глоссарий основных терминов и определений, изучаемых в дисциплине «Организация обслуживания»

<b>Термины</b>	<b>Определения</b>
<b>Аванзал</b>	помещение в ресторане для ожидания, сбора и отдыха участников торжества.
<b>Аперитивы</b>	напитки, возбуждающие аппетит. Приготавливают купажированием сухих столовых вин, ликеров, настоек, спиртовых настоек. Могут быть на крепкоалкогольной основе (джин, водка) и на основе вин (херес, портвейн). Пьют одним-двумя глотками.
<b>Банкет</b>	(от фр. banquet) — торжественный званый обед или ужин, устраиваемый в честь кого-либо, чего-либо.
<b>Банкетный зал</b>	основное помещение ресторана, где посетители обедают или ужинают, отдыхают или отмечают юбилей (торжество).
<b>Банкет-фуршет</b>	форма обслуживания банкета, при которой гости едят и пьют, стоя у столов, к которым не ставят стульев; закуски подают маленькими порциями «под вилку», т.е. чтобы можно было есть без помощи ножа.
<b>Банкет-чай</b>	вид банкета продолжительностью не более 2 часов, на котором подают чай, а к нему различные закуски (пироги, торты, кексы, печенье и др.).
<b>Бизнес-ланч</b>	обед для деловых людей в будни с 12 до 16 часов по отдельному меню, включающему 4-5 холодных закусок, 2-3 первых блюда, 3-4 вторых блюда, 2-3 десерта и горячие напитки (чай, кофе).
<b>Воскресный бранч</b>	обслуживание по типу «шведский стол». Может быть с тематическим уклоном. Ассортимент блюд широкий, отдельно организуются чайный и десертный столы.
<b>Вспомогательные помещения ресторана</b>	раздаточные, помещения под склад, тару и хранение санитарно-технического инвентаря.
<b>Гардероб</b>	помещение для верхней одежды посетителей ресторана, оборудованное двусторонними секционными металлическими вешалками с раздвижными кронштейнами.
<b>Декантация (декантирование)</b>	переливание вина из бутылки в графин таким образом, чтобы осадок остался на дне бутылки.
<b>Десерт</b>	завершающие блюда обеда.
<b>Зал-экспресс</b>	зал, организуемый для ускоренного обслуживания посетителей с ограниченным обеденным перерывом, располагающий небольшим количеством посадочных мест (40—50), обслуживаемый бригадой из четырех официантов; меню представляет комплексный обед, состоящий из четырех блюд (холодная закуска, первое блюдо, второе горячее блюдо, десерт).

<b>Коктейль-зал</b>	торговый зал ресторана, располагающийся в отдельном помещении или в вестибюле, гармонично вписываясь в группу торговых помещений и вместе с тем отличаясь своим оформлением. В нем проходит обслуживание по типу «банкет-коктейль» для участников фестивалей, совещаний, конференций.
<b>Кофейник</b>	посуда объемом 500—1500 мл, напоминает заварочный чайник, только выше. Применяется при групповом обслуживании, при обслуживании в номерах гостиниц для подачи кофе.
<b>Мельхиор</b>	устойчивый антикоррозионный сплав меди с никелем, покрытый на 0,33 мм серебром; используемый для изготовления посуды и приборов мельхиор содержит 18-20 % никеля и 80 % меди.
<b>Меню</b>	ассортиментный минимум, перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий (с указанием цены и выхода), расположенных в определенном порядке и предлагаемых посетителям ресторана в течение всего рабочего дня.
<b>Метрдотель</b>	администратор зала, руководящий работой официантов, а также швейцара, гардеробщика, уборщиков.
<b>Официальный прием</b>	прием, когда присутствующие приглашены на него в силу своего статуса.
<b>Предварительная сервировка</b>	сервировка тарелкой, приборами и фужером до начала обслуживания.
<b>Прием-коктейль</b>	вид обслуживания, при котором можно принять много гостей в небольшом помещении в течение непродолжительного времени; гости могут свободно приходить и уходить в разное время.
<b>Протокол</b>	совокупность правил, условностей и традиций, в том числе и при обслуживании в ресторанах, барах, соблюдаемая представителями учреждений и официальными лицами в международном общении.
<b>Ресторан высшего класса</b>	предприятие общественного питания, предлагающее оригинальный интерьер, широкий выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент изысканных блюд.
<b>Сервизная</b>	помещение для хранения и отпуска официантам посуды, приборов, белья; организуется рядом с моечной столовой посуды.
<b>Сомелье</b>	служащий, ответственный за подачу напитков в ресторане и дающий гостям рекомендации по выбору вин и напитков.
<b>Столовое белье</b>	скатерти, салфетки, полотенца, ручники, выполненные из льняных тканей, обладающих высокой прочностью.
<b>Столовый прибор</b>	нож, вилка, ложка, предназначенные для первых и вторых горячих блюд; длина столового ножа примерно равна диаметру столовой тарелки, длина вилки и ложки несколько меньше; столовые ложка и вилка используются для перекладки блюда из общей тарелки в тарелку посетителя.
<b>Стол-экспресс</b>	стол, рассчитанный на 20 человек, имеющий круглую форму, с поворотной центральной частью, на которой устанавливают разнообразные закуски, блюда, кулинарные и кондитерские изделия, соки, напитки.

<b>Шведский стол</b>	накрытый стол, с которого еда и напитки берутся по выбору, без заказа. Заранее оплачено.
<b>Этикет</b>	совокупность исторически сложившихся правил поведения человека в обществе.