

Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области «Электростальский колледж»



Директор
Л.А. Виноградова
29 августа 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.10.Организация обслуживания

Специальность среднего профессионального
образования

19.02.10. Технология продукции общественного питания

базовой подготовки

Форма обучения очная

СОГЛАСОВАНО

Представитель работодателя:
Директор Филиала
«Номер 1» ООО «Комбинат питания
«Экопродукт»
Т.И.Александрова

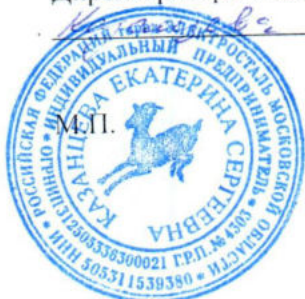
М.П.



СОГЛАСОВАНО

Представитель работодателя:
Директор кафе «Капра»
Е.С.Казанцева

М.П.



СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 10 Организация обслуживания

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является вариативной частью основной профессиональной образовательной программы базовой подготовки в соответствии с ФГОС СПО по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области технологии общественного питания при наличии среднего общего образования.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: общепрофессиональная дисциплина входит в профессиональный цикл

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

В результате освоения 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 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;
- виды и характеристики торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья;
- правила составления и оформления меню, карты вин и коктейлей;
- характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания потребителей в предприятиях различных типов и классов;
- порядок предоставления различных услуг;
- организацию обслуживания в социально-ориентируемых предприятиях;
- требования к обслуживающему персоналу

Техник–технолог должен обладать общими компетенциями, включающими 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 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.

Техник-технолог должен обладать дополнительными профессиональными компетенциями.

ПК.1- оказывать услуги на предприятиях общественного питания различных организационно-правовых форм, типов и классов по обслуживанию потребителей.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося – 135 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 90 часов;

- самостоятельной работы обучающегося – 45 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной дисциплины	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	135
Обязательная, аудиторная учебная нагрузка (всего)	90
В том числе:	
практические занятия	40
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	45
в том числе:	
- сообщения по темам; - составление характеристики блюд; - составление и заполнение таблиц; - обслуживание учащихся; - оформление отчета по ПЗ; - подготовка презентации; - подготовка рефератов; - составление меню, карты вин.	
Итоговая аттестация в форме зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.10 Организация обслуживания

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторных и практических занятий, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Введение	Введение. Услуги общественного питания. Классификация услуг. Общие требования к качеству услуг.	2	
Раздел 2. Организация обслуживания			
Тема 2.1. Торговые помещения	Содержание учебного материала:	6	
	1. Характеристика типов П.О.П		
	2. Характеристика классов предприятий п.о.п.		2
	3. Характеристика помещений п.о.п.	2	
	Практические занятия Составить схему размещения торговых помещ. 2. Изучение разновидностей интерьеров.	4	
Тема 2.2. Столовая посуда, приборы, столовое белье	Содержание учебного материала:	6	
	1. Виды столовой посуды из фарфора, фаянса, стекла		2
	2. Виды и характеристика столовой посуды.		2
	3. Виды и характеристика приборов.		
		Практические занятия 1. Подготовка столового белья, салфеток. 2. Изучение основ обслуживания	6
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Подготовка рефератов: «Виды и характеристика хрустальной посуды», «Особенности использования и ухода за приборами», «Столовое белье», «Виды салфеток, способы складывания»	8	
Тема 2.3. Информационное обеспечение	Содержание учебного материала:	2	
	1. Средства информации, карта вин		2

процесса обслуживания	Практические занятия 1. Принципы составления меню, карты вин		4	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Оформление меню и карты вин в ресторанах и барах различных классов;		8	
Тема 2.4. Этапы организации обслуживания	Содержание учебного материала		6	
	1.	Подготовка торговых помещений к обслуживанию		2
	2.	Виды предварительной сервировки столов (завтрак, обед, ужин)		2
	3.	Подготовка персонала к обслуживанию	2	
	Практические занятия 1. Порядок получения посуды, приборов и столового белья из сервизной. Сервировка столов.		8	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Подготовка презентаций: «Банкетная сервировка стола», «Посуда и белье при сервировке»;		6	
Тема 2.5. Обслуживание посетителей в ресторане	Содержание учебного материала		8	
	1.	Основные элементы обслуживания,		2
	2.	Организация процесса обслуживания в зале		2
	3.	Основные способы и методы подачи блюд	2	
	Практические занятия 1. Отработка приемов работы с подносом		4	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Конспектирование: - правила этикета и нормы поведения за столом, - рекомендации подачи напитков к закускам и блюдам, - расчет с потребителями, - виды расчетов (нал, безнал)		8	
Тема 2.6. Обслуживание приемов, банкетов	Содержание учебного материала:		8	
	1.	Виды приемов и банкетов		2
	2.	Подготовка торгового зала к проведению банкета с полным обслуживанием		2
	3.	Банкет с частичным обслуживанием	2	
	Практические занятия 1. Сервировка столов для проведения банкета – чай, банкета-кофе, фуршетов		8	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Составление характеристики смешанных (комбинированных) банкетов и приемов 2. Работа над презентацией: «Обслуживание приемов, банкетов»		6	
Тема 2.7. Специальные виды услуг и формы обслуживания	Содержание учебного материала:		2	
	1.	Обслуживание участников конференций, симпозиумов и съездов		2
	2.	Обслуживание в гостиницах	2	
	Практические занятия Изучение особенностей обслуживания официальных 1. завтраков; кофе – брейк, ланчей.		6	
Самостоятельная работа обучающихся 1. Подготовка сообщений по теме: «Услуги по доставке кулинарной продукции в офисы, на дом», «Характеристика современных видов услуг»;		4		
Тема 2.8. Услуги по организации обслужи-	Содержание учебного материала:		4	
	1.	Виды туризма		2

вания иностранных туристов	2.	Организация обслуживания иностранных туристов		2
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Составление и заполнение таблицы: «Особенности питания иностранных туристов», «Виды национальной кухни»		5	
Тема 2.10. Организация труда обслуживающего персонала	Содержание учебного материала:		4	
	1.	Требования к обслуживающему персоналу (официант 3-4 разряда)		2
	3.	Требования к обслуживающему персоналу (бармен 3-4- разряда)	2	
		Итоговое зачетное занятие	2	
			Всего:	135

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)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению:

Наличие учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- 30 посадочных рабочих мест;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине;
- учебная и справочная литература

Технические средства обучения:

- компьютер
- видеодвойка
- учебные фильмы

3.2. Информационное обеспечение обучения:

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Мальгина С.Ю., Плешкова Ю.Н. Организация работы структурного подразделения предприятий общественного питания. - М.: Академия, 2015

Усов В.В. Организация производства общественного питания. - М.: Академия, 2015

Дополнительные источники:

1. Радченко Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания, Учебное пособие. - Р-н-Д.: «Феникс», 2010г. серия - СПО
 2. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М. Организация обслуживания общественного питания: Учебник. — М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2002.
 3. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. - М.: «Проф Обр Издат» , 2004, серия – НПО
 4. М.И. Белошапка «Технология ресторанного обслуживания» Издательский центр «Академия», 2004
 5. ФЗ «О защите прав потребителей» от 09.01.96 с изменениями и дополнениями от 17.12.99 АР-212.
 4. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»
 5. ГОСТ Р 50764-95 «Общественное питание. Общие требования»
- Дополнительная литература:
1. Николаева М.А. Оценка и подтверждение соответствия продукции и услуг. – М.: «ОЦПКРТ» 2003
 2. ОСТ 28.01-95. Требования к производственному персоналу
 3. Сан Пи Н № 42-123-4117-86 Санитарные правила. Условия и сроки хранения особо скоропортящихся продуктов
 4. Селезнева И.Б. Приглашение к столу - М.: «Воскресенье», 2001
- Ресурсы сети интернет:

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, лабораторных работ, тестирования, а также, при выполнении обучающимися, индивидуальных заданий, проектов, исследований.

4.1 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать обслуживание и оказание услуг с учетом запросов различных категорий потребителей; - с применением современных технологий, форм и методов обслуживания 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <p><i>Входной контроль</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирование <p><i>Оперативный контроль</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуальный опрос; - фронтальный опрос; <ul style="list-style-type: none"> - тестирование в контрольных точках - экспертное наблюдение и оценка выполнения практического задания; - защита творческих проектов; <p>Защита рефератов;</p> <p><i>Рубежный контроль</i></p> <p>тестирование</p> <p>Формы оценки результатов обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - традиционная система отметок в баллах по определенным видам деятельности. <p>Методы оценки результатов обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся; - формирование результатов итоговой аттестации по дисциплине на основе суммы результатов текущего контроля.
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания; - классификацию услуг общественного питания и общие требования к ним; методы, формы, средства обслуживания; - виды и характеристику торговых помещений, мебели, посуды, приборов, столового белья; - правила составления и оформления меню, карты вин и коктейлей; - характеристику подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания потребителей в предприятиях различных типов и классов; - порядок предоставления различных услуг; - организацию обслуживания в социально-ориентируемых предприятиях; - требования к обслуживающему персоналу 	
<p>Итоговый контроль (промежуточная аттестация) по завершению курса в форме зачета</p>	