

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



УТВЕРЖДАЮ

Директор  
Л.А. Виноградова  
«31» августа 2020г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.04.Организация обслуживания**

Специальность среднего профессионального  
образования

**43.02.15. Поварское и кондитерское дело**

базовой подготовки

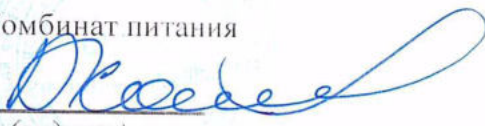
Форма обучения очная

**СОГЛАСОВАНО**

Представитель работодателя:  
Директор Филиала  
«Номер 1» ООО «Комбинат питания  
«Экопродукт»

Т.И.Александрова

(И.О. Фамилия)

  
(подпись)

М.П.

г.о. Электросталь, 2020 г

## 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. 04 Организация обслуживания

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы базовой подготовки в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

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

Выпускник должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями:

ПК 1.1.-1.4. Организация и ведение процессов приготовления и подготовки к реализации полуфабрикатов для блюд, кулинарных изделий сложного ассортимента.

ПК 2.1.-2.8. Организация и ведение процессов приготовления, оформления и подготовки к реализации горячих блюд, кулинарных изделий, закусок сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 3.1.-3.7. Организация и ведение процессов приготовления, оформления и подготовки к реализации горячих блюд, кулинарных изделий, закусок сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 4.1.-4.6. Организация и ведение процессов приготовления, оформления и подготовки к реализации горячих блюд, кулинарных изделий, закусок сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 5.1.-5.6. Организация и ведение процессов приготовления, оформления и подготовки к реализации хлебобулочных, мучных кондитерских изделий сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 6.1.-6.5. Организация и ведение процессов приготовления, оформления и подготовки к реализации хлебобулочных, мучных кондитерских изделий сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

#### 1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

- объем учебной нагрузки обучающегося – 70 часов, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 67 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 3 часов;

### 2. Структура и содержание учебной дисциплины

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

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной нагрузки обучающегося (всего)	70
в том числе:	
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	3
Итоговая аттестация по предмету в форме дифференцированного зачета	

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины  
ОП.04. 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.	1	
Раздел 2. Организация обслуживания			
Тема 2.1. Торговые помещения	<b>Содержание учебного материала:</b>	2	
	1. Характеристика типов и классов предприятий п.о.п.		2
	2. Характеристика помещений п.о.п.	2	
	<b>Практические занятия</b> Составить схему размещения торговых помещ. 2. Изучение разновидностей интерьеров.	2	
Тема 2.2. Столовая посуда, приборы, столовое белье	<b>Содержание учебного материала:</b>	2	
	1. Виды столовой посуды из фарфора, фаянса, стекла		2
	2. Виды и характеристика столовой посуды и приборов из металла;	2	
	<b>Практические занятия</b> 1. Подготовка столового белья, салфеток. 2. Изучение основ обслуживания	4	
Тема 2.3. Информационное обеспечение	<b>Содержание учебного материала:</b>	2	
	1. Средства информации, карта вин		2

процесса обслуживания	<b>Практические занятия</b> 1. Принципы составления меню, карты вин		4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Оформление меню и карты вин в ресторанах и барах различных классов:		1	
Тема 2.4. Этапы организации обслуживания	<b>Содержание учебного материала</b>		3	
	1.	Подготовка торговых помещений к обслуживанию		2
	2.	Виды предварительной сервировки столов (завтрак, обед, ужин)		2
	3.	Подготовка персонала к обслуживанию	2	
Тема 2.5. Обслуживание посетителей в ресторане	<b>Практические занятия</b> 1. Порядок получения посуды, приборов и столового белья из сервизной. Сервировка столов.		8	
	<b>Содержание учебного материала</b>		4	
	1.	Основные элементы обслуживания.		2
	2.	Организация процесса обслуживания в зале		2
3.	Основные способы и методы подачи блюд	2		
Тема 2.6. Обслуживание приемов, банкетов	<b>Практические занятия</b> 1. Отработка приемов работы с подносом		4	
	<b>Содержание учебного материала:</b>		5	
	1.	Виды приемов и банкетов		2
	2.	Подготовка торгового зала к проведению банкета с полным обслуживанием		2
	3.	Банкет с частичным обслуживанием	2	
	<b>Практические занятия</b> 1. Сервировка столов для проведения банкета – чай, банкета-кофе, фуршетов		8	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Составление характеристики смешанных (комбинированных) банкетов и приемов		1		
Тема 2.7. Специальные виды услуг и формы обслуживания	<b>Содержание учебного материала:</b>		2	
	1.	Обслуживание участников конференций, симпозиумов и съездов		2
	2.	Обслуживание в гостиницах	3	
Тема 2.8. Услуги по организации обслужи-	<b>Практические занятия</b> Изучение особенностей обслуживания официальных 1. завтраков; кофе – брейк, ланчей.		6	
	<b>Содержание учебного материала:</b>		4	
1.	Виды туризма	3		

вания иностранных туристов	2.	Организация обслуживания иностранных туристов		2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Составление и заполнение таблицы: «Особенности питания иностранных туристов», «Виды национальной кухни»		1	
Тема 2.10. Организация труда обслуживающего персонала	<b>Содержание учебного материала:</b>		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	
			<b>Всего:</b>	<b>70</b>

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:

1. Шильман, Л. З. Технология кулинарной продукции: учебное пособие / Л. З. Шильман. – Москва: Академия, 2017. – (176 стр.)
- 2.. Шильман, Л. З. Технологические процессы предприятий питания: учебное пособие / Л. З. Шильман. – Москва: Академия, 2017. – (202 стр.)

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.: «ПрофОбрИздат» , 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»
- 6..Мальгина С.Ю., Плешкова Ю.Н. Организация работы структурного подразделения предприятий общественного питания. - М.: Академия, 2015.
- 7.Усов В.В. Организация производства общественного питания. - М.: Академия, 2015.

Ресурсы сети интернет:

Форма доступа: <http://www.edu.ru> ; <http://www.twirpx.com>

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

#### 4.2 Контроль освоения общих и профессиональных компетенций

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК.1.1. –ПК.1.4.	- приготовление и подготовка к реализации полуфабрикатов для блюд, кулинарных изделий сложного ассортимента	<i>Тестирование</i> <i>Устный опрос</i> <i>Экспертная оценка</i> <i>защиты практической</i> <i>работы</i>
ПК.2.1-ПК.2.8	-приготовление, оформление и подготовка к реализации горячих блюд, кулинарных изделий, закусок разнообразного ассортимента	<i>Тестирование</i> <i>Самостоятельная</i> <i>работа</i> <i>Экспертная оценка</i> <i>защиты практической</i> <i>работы</i>
ПК.3.1-ПК.3.6.	- приготовление, оформление и подготовка к реализации холодных блюд, кулинарных изделий, закусок сложного ассортимента	<i>Тестирование</i> <i>Письменный опрос</i> <i>Экспертная оценка</i> <i>защиты практической</i> <i>работы</i>
ПК.4.1.-ПК.4.5.	-приготовление, оформление и подготовка к реализации холодных и горячих десертов, напитков сложного ассортимента	<i>Тестирование</i> <i>Экспертная оценка</i> <i>защиты практической</i> <i>и самостоятельной</i> <i>работы</i>

ПК.5.1.-ПК.5.5.	- приготовление, оформление и подготовка к реализации хлебобулочных, мучных кондитерских изделий сложного ассортимента	<i>Тестирование Экспертная оценка защиты практической и самостоятельной работы</i>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы. Составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах. Реализовать составленный план. Оценивать результат и последствия своих действий.	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить. Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Определять задачи поиска информации. Определять необходимые источники информации. Планировать процесс поиска. Структурировать получаемую информацию. Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска. Оформлять результаты поиска.	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности. Приемы структурирования информации. Формат оформления результатов поиска информации.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психологию коллектива. Психологию личности. Основы проектной деятельности.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Излагать свои мысли на государственном языке. Оформлять документы.	Особенности социального и культурного контекста. Правила оформления документов.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Описывать значимость своей профессии. Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии.	Описывать значимость своей профессии. Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности).
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдать нормы экологической безопасности. Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии.	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Основные ресурсы задействованные в профессиональной

		деятельности. Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей. Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности. Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии.	Роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека. Основы здорового образа жизни.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач. Использовать современное программное обеспечение.	Современные средства и устройства информатизации. Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые). Понимать тексты на базовые профессиональные темы. Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы. Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности. Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые). Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика). Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи. Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Оформлять бизнес-план. Рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования.	Основы предпринимательской деятельности. Основы финансовой грамотности. Правила разработки бизнес-планов. Порядок выстраивания презентации. Кредитные банковские продукты.