

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Арктический государственный агротехнологический университет»
Колледж технологий и управления

Регистрационный
номер 24-24/41

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно -
методической работе

Халдеева М.Н.



2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина **ОП.18 Организация обслуживания**
Специальность 19.02.10 Технология продукции общественного питания
Квалификация техник – технолог
Уровень ППССЗ базовая
Срок освоения ППССЗ 3 года 10 месяцев
Форма обучения очная
Общая трудоемкость 69 ч.

Якутск 2020

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:
- Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.04.2014 г. № 384.

- Учебным планом специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания одобрен Ученым советом ФГБОУ ВО Арктический ГАТУ от 26.03.2020г. Протокол №40.

Разработчик(и) РПД Григорьева Сардана Вячеславовна – преподаватель;
Местникова Мария Александровна – методист.

Председатель ЦК технологии и зоотехнии _____ /Местникова М.А./
подпись фамилия, имя, отчество

Протокол заседания ЦК ТиЗ № 6 от « 08 » 06 2020 г.

Директор КТиУ _____ /Яковлева Н.М./
подпись фамилия, имя, отчество

« 11 » 06 2020 г.

Председатель МК КТиУ _____ /Чиркова Ю.В./
подпись фамилия, имя, отчество

Протокол заседания УМС № 6 от « 11 » 06 2020 г.

/Председатель УМС АГАТУ _____ /Сивцев Н.А./
подпись фамилия, имя, отчество

Протокол заседания УМС № 6 от « 15 » 06 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

| № | Наименование раздела | Стр. |
|----------|---|-------------|
| 1 | Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины | 4 |
| 2 | Структура и содержание учебной дисциплины | 7 |
| 3 | Условия реализации учебной дисциплины | 11 |
| 4 | Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины | 16 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.18 Организация обслуживания

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 19.02.10 «Технология продукции общественного питания»

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина «Организация обслуживания» входит как общепрофессиональная дисциплина.

Освоение дисциплины способствует формированию компетенций:

ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ОК 3. Принять решения в стандартных и нестандартных ситуациях 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 личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышения квалификации;

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1 Организовывать подготовку мяса и приготовление полуфабрикатов для сложной кулинарной продукции;

ПК 1.2 Организовывать подготовку рыбы и приготовление полуфабрикатов для сложной кулинарной продукции;

ПК 1.3 Организовывать подготовку домашней птицы и приготовление полуфабрикатов для сложной кулинарной продукции.

ПК 2.1 Организовывать и проводить приготовление канапе, легких и сложных холодных закусок;

ПК 2.2 Организовывать и проводить приготовление сложных холодных блюд из рыбы, мяса, сельскохозяйственной (домашней) птицы);

ПК 2.3 Организовывать и проводить приготовление сложных холодных десертов.

ПК 3.1 Организовывать и проводить приготовление сложных супов;

ПК 3.2 Организовывать и проводить приготовление сложных горячих соусов;

ПК 3.3 Организовывать и проводить приготовление сложных блюд из овощей, грибов и сыра;

ПК 3.4 Организовывать и проводить приготовление сложных блюд из рыбы, мяса и сельскохозяйственной (домашней) птицы.

- ПК 4.1 Организовывать и проводить приготовление сдобных хлебобулочных изделий и праздничного хлеба;
- ПК 4.2 Организовывать и проводить приготовление сложных мучных и кондитерских изделий и праздничных тортов;
- ПК 4.3 Организовывать и проводить приготовление мелкоштучных кондитерских изделий;
- ПК.4.4 Организовывать и проводить приготовление сложных отделочных полуфабрикатов, использовать их в оформлении.
- ПК 5.1 Организовывать и проводить приготовление сложных холодных десертов;
- ПК 5.2 Организовывать и проводить приготовление сложных горячих десертов.
- ПК 6.1 Участвовать в планировании основных показателей производства;
- ПК 6.2 Планировать выполнение работ исполнителями;
- ПК 6.3 Организовать работу трудового коллектива;
- ПК 6.4 Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями;
- ПК 6.5 Вести утвержденную результаты выполнения работ исполнителями.

1.3. Цель учебной дисциплины является закрепление навыков разработки рекомендаций по организации работы любого подразделения предприятия общественного питания и совершенствованию деятельности предприятия или организации общественного питания.

Задачи заключаются в:

- организации оформления документов, для получения разрешительной документации для функционирования предприятия питания;
- организации и осуществлении контроля соблюдения технологического процесса производства продукции питания на отдельных участках предприятия питания;
- организации работы производства и процессов снабжения, хранения и передвижения продуктов внутри предприятия питания;
- разработке и реализации мероприятий по повышению эффективности производства продукции питания, направленных на снижение трудоемкости, энергоемкости и повышение производительности труда;
- совершенствовании работы производства и содействие совершенствованию процесса обслуживания гостей;
- осуществлении технического контроля и управление качеством производства продукции питания;
- разработке документации по обеспечению качества и безопасности продукции производства на предприятии.
- выявлении требований потребителей к качественным характеристикам питания и услуг.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;
- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;
- организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов;
- осуществлять расчет с посетителями;
- принимать рациональные управленческие решения;
- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;

- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;
- выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;
- составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;
- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания;
- этапы процесса обслуживания;
- особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;
- специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;
- характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями;
- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;
- специальные виды услуг и формы обслуживания;
- информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 69 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 38 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 31 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|--------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 69 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 38 |
| в том числе: | |
| практические занятия | 18 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 31 |
| Итоговая аттестация в форме– зачета в четвертом семестре | |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Организация обслуживания»

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов | Уровень освоения |
|---|---|-------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Тема 1 Введение | Содержание учебного материала Сущность организации обслуживания в общественном питании. Из истории развития ресторанного сервиса | 4 | 1,2 |
| | Самостоятельная работа №1 Вопросы для конспектирования Классификация и назначение производственных помещений предприятия общественного питания. В первую группу производственных помещений включаются охлаждаемые и неохлаждаемые помещения, в которых хранится запас сырья, предназначенный для переработки в заготовочных цехах. Во вторую группу включают заготовочные (овощной, мясной и рыбный цехи). В третью группу — доготовочные (холодный и горячий цех — кухня). В четвертую группу — подсобные (кондитерский цех, цех безалкогольных напитков и др.). В пятую группу — вспомогательные (моечная посуда, хлеборезка, раздаточная). | 4 | 3 |
| Тема 2 Нормативная база услуг . Виды и формы обслуживания. | Содержание учебного материала Классификация и характеристика услуг. Основные методы обслуживания на предприятиях общественного питания. Выбор рациональных форм и методов обслуживания | 4 | 1 |
| | Практическая работа Ознакомление со стандартами, регламентирующими качество услуг. ГОСТР 50762-95 "Общественное питание. Классификация предприятий" основные типы предприятий общественного питания. ГОСТР 50764-95 "Услуги общественного питания". Классификация услуг и требования к ним | 4 | 2 |
| | Самостоятельная работа №2 Вопросы для конспектирования. Функции реализации и организации потребления продукции общественного питания. Процесс обслуживания потребителей. Основные задачи организации обслуживания. Использование передового отечественного и зарубежного опыта в обслуживании потребителей. Виды и формы обслуживания. | 4 | 3 |
| Тема 3 Особенности обслуживания потребителей | Содержание учебного материала Классификация и характеристика услуг. Основные методы обслуживания на предприятиях общественного питания. Выбор рациональных форм и методов обслуживания | 2 | 1 |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | Практическая работа Выбор методов и форм обслуживания потребителей | 4 | 2 |
| | Самостоятельная работа №3 Вопросы для конспектирования. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний, спортивных соревнований, культурно-массовых мероприятий в зонах отдыха; обслуживание проживающих в гостиницах, услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию потребителей в офисах и на дому; в пути следования пассажирского транспорта (в купе, каюте, салоне самолета). Тематические мероприятия. Питание спортсменов. Организация обслуживания по типу шведского стола. | 6 | 3 |
| Тема 4 Столовая посуда. Виды и назначение | Содержание учебного материала Столовая посуда: виды, ассортимент, назначение. Столовые приборы: виды назначение, характеристика Столовое белье: виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика, использование. | 2 | 1 |
| | Практическая работа Подбор посуды в зависимости от обслуживания | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа №4 Вопросы для конспектирования. Столовая посуда, приборы и белье, применяемые в предприятии. Соответствие их количества и качества нормам оснащения, типу и классу предприятия, концепции | 4 | 3 |
| Тема 5 Характеристика средств информации. | Содержание учебного материала Торговые помещения: понятие, виды, оснащение. Вспомогательные помещения: характеристика, организация работы, оснащение | 2 | 1 |
| | Практическая работа Составление схемы торговых помещений | 4 | 2 |
| | Самостоятельная работа №5 Вопросы для конспектирования. Мероприятия по совершенствованию организации работы в цехах (перепланировка помещения, замена морально устаревшего оборудования, разработка нового графика выхода на работу и др.). | 4 | 3 |
| Тема 6 Обслуживание потребителей. | Содержание учебного материала Меню и карты вин Основные способы подачи блюд Подача холодных блюд и закусок, горячих закусок Подача супов и вторых блюд. Подача сладких блюд, напитков, специй и приправ Расчет с потребителями | 2 | 1 |
| | Практическая работа | 2 | 2 |

| | | | |
|--|---|-----------|---|
| | Составление меню | | |
| | Самостоятельная работа №6 Вопросы для конспектирования. Меню и карты вин. Требования, предъявляемые к ним в зависимости от типа, класса, специализации предприятия. Порядок обслуживания потребителей (встреча, прием заказов, порядок подачи блюд, расчет). Организация рабочих мест обслуживающего персонала (метр-дотеля, хостесс, официантов, поваров-раздатчиков, кассиров). Организация работы сервис-бара. | 5 | 3 |
| Тема 7 Обслуживание приемов и банкетов. | Содержание учебного материала Виды банкетов, порядок их обслуживания Дипломатические приемы Обслуживание в номерах гостиниц Обслуживание участников съездов, конгрессов, совещаний. Банкет-фуршет. | 4 | 1 |
| | Практическая работа Составление меню для приемов и банкетов | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа №7 Вопросы для конспектирования. Обслуживание приемов и банкетов | 4 | 3 |
| | Всего: | 69 | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

| № п\п | Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом | Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
|-------|---|---|--|
| 1 | ОП.16 Организация обслуживания | Кабинет технологического оборудования кулинарного и кондитерского производства №2.216 Главный учебно – лабораторный корпус, Республика Саха (Якутия), г.Якутск, ш.Сергеляхское, 3 км, д.3. | 1.Барная стойка 2.Барный стол 3.Барный стул 4.Обеденные столы прямоугольные – бшт 5.Обденные столы квадратные – бшт 6. Стулья – 60шт 7.Подсобный стол – 6 шт Учебная мебель: 1. Стол для преподавателя – 1шт 2. Стул для преподавателя – 1шт Оборудования: 1.Льдогенератор, совок для льда, шипцы для льда, мельница для льда 2. Холодильник барный; 3.Кофемашина 4.Миксер 5.Блендер Инвентари: 1.Профессиональная посуда 2.Приборы столовые |
| 2 | ОП.16 Организация обслуживания | Компьютерный класс №1.217 Главный учебный корпус, Республика Саха (Якутия), г.Якутск, ш.Сергеляхское, 3 км, д.3. | Учебная мебель: 1.Стол письменный для студентов – бшт 2.Стол письменный для преподавателя – 1 шт 3.Стулья – 29шт 4.Стол компьютерный – 16шт 5.Стенд информационный из ПВХ – 2 шт Оборудование: 1.Компьютер студенческий: (С/Б Neon 230, 19" LGFlatronW1934S-SN) – 15шт 2.Стол преподавательский – 1шт 3.Проектор (EP752, DPL, 1024x788, 2800 ANStLm, 2200:1) – 1шт 4.Ноутбук (AserAspire) – 1 шт 5.Звуковое оборудование (FenderPassportP250) – 1шт 6.Экран (Starflex,150x150) – 1 шт Программное обеспечение: Windows 7 Лицензия 68175250 № лицензиата 98185460ZZE1903 от 06.03.2017 г. MicrosoftOffice 2016 Сублицензионный договор ГК 1009 от 11.11.2016 г. Kaspersky Endpoint Security for Business от 28.04.2018 AdobeReader «Визуальная студия тестирования». Комплекс для создания тестов и тестирования |

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для СПО / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 379 с.
2. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] : учеб. / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая. — Электрон.дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 416 с
3. Сборник рецептов блюд для предприятий общественного питания на производственных предприятиях и в учебных заведениях [Электронный ресурс] : справ. — Электрон.дан. — Санкт-Петербург : , 2017 (ЭБС Лань)

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с
2. Сервисная деятельность : учебное пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 186 с.
3. Современный этикет [Электронный ресурс] — Электрон.дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 496 с.

Перечень электронных ресурсов:

| № | Наименование |
|---|---|
| 1 | <i>Электронная - библиотечная системе издательства «Лань»: http://e.lanbook.com;</i> |
| 2 | <i>Национальный цифровой ресурс Руконт: http://rucont.ru/collections/1122</i> |
| 3 | <i>Электронный ресурс издательства «ЮРАЙТ»;</i> |
| 4 | <i>Электронный каталог Научной библиотеки ЯГСХА на АИБС «Ирбис64»;</i> |
| 5 | <i>Электронный ресурс «Научно-издательский центр ИНФРА-М»;</i> |
| 6 | <i>Научная электронная библиотека Elibrary.ru;</i> |
| 7 | <i>Сайт библиотеки: http://nlib.yasa.ru/;</i> |
| 8 | <i>Moodle.yasa.ru</i> |

Перечень информационных справочных систем:

| № | Наименование |
|---|---|
| 1 | <i>справочно- правовая система Консультант Плюс, версия Проф;</i> |
| 2 | <i>федеральный портал Российское образование http://www.edu.ru/;</i> |

3.3. Условия реализации учебной дисциплины для студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

3.3.1. Образовательные технологии.

С целью оказания помощи в обучении студентов-инвалидов и лиц с ОВЗ применяются образовательные технологии с использованием универсальных, специальных информационных и коммуникационных средств.

Для основных видов учебной работы применяются:

Контактная работа:

- лекции – проблемная лекция, лекция-дискуссия, лекция-диалог, лекция-консультация, лекция с применением дистанционных технологий и привлечением возможностей Интернета;
- практические (семинарские) занятия - практические задания;

- групповые консультации – опрос, работа с лекционным и дополнительным материалом;
- индивидуальная работа с преподавателем - индивидуальная консультация, работа с лекционным и дополнительным материалом, беседа, морально-эмоциональная поддержка и стимулирование, дистанционные технологии.

Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере).

В качестве самостоятельной подготовки в обучении используется - система дистанционного обучения Moodle.

Самостоятельная работа:

- работа с книгой и другими источниками информации, план-конспекты;
- творческие самостоятельные работы;
- дистанционные технологии.

При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для консультаций и выполнения заданий.

3.3.2. Специальное материально-техническое и учебно-методическое обеспечение.

При обучении по дисциплине используется система, поддерживающая дистанционное образование -«Moodle» (moodle.yasa.ru), ориентированная на организацию дистанционных курсов, а также на организацию взаимодействия между преподавателем и обучающимися посредством интерактивных обучающих элементов курса.

Для обучающихся лиц с нарушением зрения предоставляются:

- видеувеличитель-монокуляр для просмотра LevenhukWise 8x25;
- электронный ручной видеувеличитель видео оптик –wu-tvll;
- возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- версия сайта академии <http://www.yasa.ru/> для слабовидящих.

Для обучающихся лиц с нарушением слуха предоставляются:

- аудитории со звукоусиливающей аппаратурой (колонки, микрофон);
- компьютерная техника в оборудованных классах;
- учебные аудитории с мультимедийной системой с проектором;
- аудитории с интерактивными досками в аудиториях;
- учебные пособия, методические указания в форме электронного документа (пункт 3.2. настоящей рабочей программы);

Для обучающихся лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата предоставляются:

- система дистанционного обучения Moodle;
- учебные пособия, методические указания в форме электронного документа (пункт 3.2. настоящей рабочей программы).

3.3.3. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.

Контроль результатов обучения осуществляется в процессе проведения практических занятий, выполнения индивидуальных самостоятельных работ (пункт 4. настоящей рабочей программы).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации инвалидов и лиц с ОВЗ имеются фонды оценочных средств в ИС «Тестирование».

Формы и сроки проведения рубежного контроля определяются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.), и может проводиться в несколько этапов.

При необходимости, предоставляется дополнительное время для подготовки ответов на зачете, аттестация проводится в несколько этапов (по частям), во время аттестации может присутствовать ассистент, аттестация прерывается для приема пищи, лекарств, во время аттестации используются специальные технические средства.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|--|--|
| освоенные умения | |
| организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию; | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |
| подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания; | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |
| организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов; | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |
| осуществлять расчет с посетителями; | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |
| принимать рациональные управленческие решения; | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |
| применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |
| определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями; | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |
| выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания; | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |
| составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей; | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |
| выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; |

| | |
|--|--|
| качества обслуживания. | фронтального опроса. |
| усвоенные знания | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |
| цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания; | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |
| этапы процесса обслуживания; | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |
| особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов; | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |
| специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания; | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |
| характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями; | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |
| требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов; | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |
| специальные виды услуг и формы обслуживания; | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |
| -информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование | Защита практической работы или разработка проекта. Устный контроль в форме: индивидуального опроса; фронтального опроса. |

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания»

одобрена на 2018/2019 учебный год.

Протокол № _____ заседания кафедры от « _____ » _____ 201__ г.

Ведущий преподаватель _____

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация обслуживания»

одобрена на 2018/2019 учебный год.

Протокол № _____ заседания кафедры от « _____ » _____ 201__ г.

Ведущий преподаватель _____

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация обслуживания»

одобрена на 2018/2019 учебный год.

Протокол № _____ заседания кафедры от « _____ » _____ 201__ г.

Ведущий преподаватель _____

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация обслуживания»

одобрена на 2018_/2019 учебный год.

Протокол № _____ заседания кафедры от « _____ » _____ 201__ г.

Ведущий преподаватель _____

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация обслуживания»

одобрена на 2018/2019 учебный год.

Протокол № _____ заседания кафедры от « _____ » _____ 201__ г.

Ведущий преподаватель _____

Зав. кафедрой _____