

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«АРКТИЧЕСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРОТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО Арктический ГАТУ)
Колледж технологий и управления

Регистрационный № 24-23/24

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина **ОПЦ.04 Организация обслуживания**

Специальность **43.02.15 Поварское и кондитерское дело**

Квалификация **Специалист по поварскому и кондитерскому делу**

Уровень ППСЗ **базовая**

Срок освоения ППСЗ **3 г 10 мес**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **64ч**

Якутск 2024

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:
- Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. №1565.
- Учебным планом специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, одобрен Ученым советом ФГБОУ ВО Арктический ГАТУ № 24 от 30.05.2024г.

Разработчик(и) РПД Трофимова Анастасия Валерьевна – преподаватель

Председатель ЦК ТиЗ _____ /Местникова М.А./
подпись фамилия, имя, отчество

Протокол заседания ЦК ТиЗ № 10 от « 24 » мая 2024 г.

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

« 24 » мая 2024 г

СОДЕРЖАНИЕ

№	Наименование раздела	Стр.
1	Общая характеристика рабочей программы учебного предмета	4
2	Структура и содержание учебного предмета	7
3	Условия реализации учебного предмета	16
4	Контроль и оценка результатов освоения учебного предмета	20

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.04 Организация обслуживания

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело. Программа учебной дисциплины может быть использована другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу основного общего образования.

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

Учебная дисциплина ОПЦ.04 «Организация обслуживания» относится общепрофессиональному циклу

Освоение дисциплины способствует формированию компетенций:

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

(п. 3.2 в ред. Приказа Минпросвещения России от 03.07.2024 N 464)

ПК-1.1. Организовывать подготовку рабочих мест, оборудования, сырья, материалов для приготовления полуфабрикатов в соответствии с инструкциями и регламентами

ПК-1.2. Осуществлять обработку, подготовку экзотических и редких видов сырья: овощей, грибов, рыбы, нерыбного водного сырья, дичи

ПК-1.3. Проводить приготовление и подготовку к реализации полуфабрикатов для блюд, кулинарных изделий сложного ассортимента

ПК-1.4. Осуществлять разработку, адаптацию рецептов полуфабрикатов с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-2.1. Организовывать подготовку рабочих мест, оборудования, сырья, материалов для приготовления горячих блюд, кулинарных изделий, закусок сложного ассортимента в соответствии с инструкциями и регламентами

ПК-2.2. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации супов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-2.3. Осуществлять приготовление, непродолжительное хранение горячих соусов сложного ассортимента

ПК-2.4. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд и гарниров из овощей, круп, бобовых, макаронных изделий сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-2.5. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд из яиц, творога, сыра, муки сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-2.6. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд из рыбы, нерыбного водного сырья сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-2.7. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд из мяса, домашней птицы, дичи, кролика сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-2.8. Осуществлять разработку, адаптацию рецептур горячих блюд, кулинарных изделий, закусок, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-3.1. Организовывать подготовку рабочих мест, оборудования, сырья, материалов для приготовления холодных блюд, кулинарных изделий, закусок в соответствии с инструкциями и регламентами

ПК-3.2. Осуществлять приготовление, непродолжительное хранение холодных соусов, заправок с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-3.3. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации салатов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-3.4. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации канапе, холодных закусок сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-3.5. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации холодных блюд из рыбы, нерыбного водного сырья сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-3.6. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации холодных блюд из мяса, домашней птицы, дичи сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-3.7. Осуществлять разработку, адаптацию рецептур холодных блюд, кулинарных изделий, закусок, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-4.1. Организовывать подготовку рабочих мест, оборудования, сырья, материалов для приготовления холодных и горячих сладких блюд, десертов, напитков в соответствии с инструкциями и регламентами

ПК-4.2. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации холодных десертов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-4.3. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих десертов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-4.4. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации холодных напитков сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-4.5. Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих напитков сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-4.6. Осуществлять разработку, адаптацию рецептов холодных и горячих десертов, напитков, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-5.2. Осуществлять приготовление, хранение отделочных полуфабрикатов для хлебобулочных, мучных кондитерских изделий

ПК-5.3. Осуществлять приготовление, творческое оформление, подготовку к реализации хлебобулочных изделий и праздничного хлеба сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-5.4. Осуществлять приготовление, творческое оформление, подготовку к реализации мучных кондитерских изделий сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-5.5. Осуществлять приготовление, творческое оформление, подготовку к реализации пирожных и тортов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-5.6. Осуществлять разработку, адаптацию рецептов хлебобулочных, мучных кондитерских изделий, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей

ПК-6.1. Осуществлять разработку ассортимента кулинарной и кондитерской продукции, различных видов меню с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК-6.2. Осуществлять текущее планирование, координацию деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями

ПК-6.3. Организовывать ресурсное обеспечение деятельности подчиненного персонала

ПК-6.4. Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала

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

закрепление навык 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 72 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 60 часов;

- практических занятий 40 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Из них в 5 семестре
Максимальная учебная нагрузка (всего)	64	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64	64
в том числе:		
лекции	20	20
практические занятия	44	44
<i>Промежуточная аттестация - в форме дифференцированного зачета в пятом семестре</i>	10	10

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОПЦ.04 «Организация обслуживания»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
Тема 1 Услуги общественного питания и требования к ним	Содержание учебного материала	4	ОК 1-7, 8, 9, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Совершенствование обслуживания в организациях питания. Состояние потребительского рынка и перспективы развития индустрии питания.		
	Общая характеристика процесса обслуживания гостей в организациях питания. Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, условия обслуживания, безопасность услуги. Прогрессивные технологии обслуживания		
	Услуги общественного питания и требования к ним. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. Виды услуг, их характеристика, общие требования к ним, требования к безопасности услуг.		
	Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания		
	Тематика практических занятий	2	
	Выбор форм и методов обслуживания в соответствии с типом и классом предприятия, его специализацией	2	
	Самостоятельная работа обучающихся (при наличии указывается тематика и содержание домашних заданий) Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы; изучение нормативных материалов; решение задач и упражнений по образцу; решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений		
Тема 2. Торговые помещения организаций питания	Содержание учебного материала	6	ОК 1-7, 8, 9, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Торговые помещения, виды, характеристика, назначение		
	Санитарно-гигиенические требования к содержанию торговых помещений. Освещение, вентиляция торговых помещений, требования к безопасности оказания услуг		
	Интерьер помещений организации питания		
	Сервизная, назначение, оснащение		
	Моечная столовой и кухонной посуды, назначение, оснащение		

	Сервис-бар (буфет), назначение, оснащение. Раздаточная, назначение, оснащение. Помещение для нарезки хлеба, назначение, оснащение		
	Тематика практических занятий	2	ОК 1-7, 8, 9, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Изучение правил размещения посуды, столовых приборов, стекла, белья и др. в сервисной. Изучение взаимосвязи производственных и торговых помещений в соответствии с технологическим циклом и специализацией предприятия	2	
	Самостоятельная работа обучающихся (при наличии указывается тематика и содержание домашних заданий) Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы; изучение нормативных материалов; решение задач и упражнений по образцу; решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений		
Тема 3 Столовая посуда, приборы, столовое белье	Содержание учебного материала	12	ОК 1-7, 8, 9, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Виды, ассортимент, назначение, характеристика столовой посуды (фарфоровой, керамической, хрустальной, стеклянной, из дерева и пластмассы). Характеристика металлической посуды		
	Характеристика столовых приборов. Общие и индивидуальные приборы, используемые на предприятиях индустрии питания		
	Порядок получения и подготовка посуды, приборов		
	Виды, ассортимент, назначение, характеристика стекла		
	Виды, ассортимент, назначение, характеристика столового белья		
	Правила расчета количества посуды, приборов, столового белья для предприятий различных типов и классов, различной мощности		
	Правила работы с подносом		
	Тематика лабораторных работ	8	ОК 1-7, 8, 9, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
Подбор столовой посуды, приборов для различных типов и классов предприятий индустрии питания, для различных форм и методов обслуживания	2		
Расчет количества посуды, приборов для различных типов и классов предприятий ин-	2		

	дустрии питания Отработка приемов подготовки посуды, приборов из различных материалов к обслуживанию Правила работы с подносом. Отработка приемов работы с подносом	2 2	
	Самостоятельная работа обучающихся (при наличии указывается тематика и содержание домашних заданий) Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы; изучение нормативных материалов; решение задач и упражнений по образцу; решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений		
Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	Содержание учебного материала	4	ОК 1-7, 8, 9, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3 ПК 6.1
	Средства информации. Назначение и принципы составления меню		
	Виды меню. Актуальные направления в разработке меню для различных предприятий. Карта вин. Карта коктейлей ресторана. Оформление меню и карты вин		
	Тематика лабораторных работ	2	ОК 1-7, 8, 9, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Изучение видов меню, правил составления по сайтам предприятий питания	2	ОК 1-7, 8, 9, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Самостоятельная работа обучающихся (при наличии указывается тематика и содержание домашних заданий) Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы; изучение нормативных материалов; решение задач и упражнений по образцу; решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений		
Тема 5. Этапы организации обслуживания	Содержание учебного материала	6	ОК 1-7, 8, 9, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Уборка торговых помещений, расстановка мебели в залах. Уборка стола и замена использованной посуды и приборов		
	Условия и сроки хранения, кулинарное назначение рыбы, рыбных продуктов		
	Понятие культуры обслуживания, соблюдения протокола и этикета в процессе взаимодействия с гостями Прием и оформление заказа, передача заказа на производство. Работа сомелье, рекомендации по выбору и подаче аперитива		
	Тематика лабораторных работ	4	ОК 1-7, 8, 9, ПК

	Правила оформления и передача заказа на производство, в бар, буфет. Тренинг по подготовке торговых помещений, встрече, размещению гостей, приему заказа и передаче его на производство	2 2	2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Самостоятельная работа обучающихся (при наличии указывается тематика и содержание домашних заданий) Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы; изучение нормативных материалов; решение задач и упражнений по образцу; решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений		
Тема 6. Организация процесса обслуживания в зале	Содержание учебного материала	10	ОК 1-7, 8, 9, ПК 1.1, 2.1, 3.1, 4.1, 5.1, 6.3
	Общие правила сервировки стола. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола. Правила сервировки стола для различных форм и методов обслуживания, различных приемов пищи		
	Правила подачи продукции сервис-бара. Правила и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков. Декантация вин. Особенности подачи шампанского Виды и формы складывания салфеток Композиции из цветов. Музыкальное обслуживание		
	Тематика лабораторных работ	6	ОК 1-7, 8, 9, ПК
	Тренинг по отработке приемов складывания салфеток, составлению композиций из цветов в соответствии с заказом	2	2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Тренинг по отработке приемов сервировки стола для завтрака, бизнес – ланча	1	
	Тренинг по отработке приемов сервировки стола для ужина, по меню заказных блюд	1	
	Тренинг по отработке приемов сервировки стола для ужина, по меню заказных блюд, дополнительная сервировка	1	
Тренинг по отработке приемов сервировки стола для подачи вин, шампанского. Тренинг по отработке приемов по дополнительной и исполнительной сервировке столов	1		
Самостоятельная работа обучающихся (при наличии указывается тематика и содержание домашних заданий) Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы; изучение нормативных материалов; решение задач и упражнений по образцу; решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений			

Правила подачи кулинарной, кондитерской продукции, напитков	Основные методы подачи блюд в ресторане. Приемы транширования, фламбирования блюд в присутствии гостя		2.2- 2.8, ПК 3.23.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Способы подачи блюд: русский, французский, английский. Комбинированный метод подачи блюд		
	Последовательность и правила подачи холодных и горячих блюд и закусок, супов, бульонов, горячих рыбных и мясных блюд.		
	Правила подачи сладких блюд, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Правила подачи табачных изделий		
	Правила этикета и нормы поведения за столом		
	Подача закусок, блюд и напитков в зале VIP		
	Расчет с потребителями		
	Тематика лабораторных работ	6	
Тренинг по отработке приемов сервировки стола и правил подачи супов, бульонов, холодных, горячих блюд и закусок, холодных и горячих напитков в предприятиях разного типа, класса и разных форм обслуживания	4		
Тренинг по отработке правил этикета и приемов поведения за столом в предприятиях разного типа, класса и разных форм обслуживания	1		
Тренинг по отработке приемов расчета с гостями			
Тренинг по отработке приемов транширования и фламбирования блюд в присутствии посетителей	1		
Самостоятельная работа обучающихся (при наличии указывается тематика и содержание домашних заданий)			
Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы; изучение нормативных материалов; решение задач и упражнений по образцу; решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений			
Тема 8. Обслуживание приемов и банкетов	6	ОК 1-7, 8, 9, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3	
Содержание учебного материала			
Виды приемов и банкетов Дневные дипломатические приемы. Вечерние дипломатические приемы Прием заказа. Роль менеджера в организации банкетной службы			
Банкет за столом с полным обслуживанием официантами			
Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами			
Банкеты и приемы с использованием смешанной (комбинированной) формы обслуживания. Прием-фуршет. Прием коктейль. Банкет-чай			

	Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Банкет «Свадьба». Банкет «День рождения». Банкеты по случаю чествования юбиляра, встречи друзей		
	Тематика лабораторных работ	2	ОК 1-7, 8, 9, ПК
	Тренинг по отработке приемов обслуживания на банкетах	1	2.2- 2.8, ПК 3.2-
	Тренинг по отработке приемов обслуживания на приемах	1	3.6, ПК 4.2-4.5,
	Самостоятельная работа обучающихся (при наличии указывается тематика и содержание домашних заданий) Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы; изучение нормативных материалов; решение задач и упражнений по образцу; решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений		ПК 6.3
Тема 9. Специальные формы обслуживания	Содержание учебного материала	4	ОК 1-7, 8, 9, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3
	Обслуживание в зале-экспресс, за столом-экспресс		
	Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний.		
	Обслуживание в гостиницах. Обслуживание в номерах гостиниц		
	Услуги по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий		
	Особенности обслуживания туристов, пассажиров на различных видах транспорта		
	Обслуживание по типу Шведского стола, подача блюд фондю		
	Кейтеринг: понятие, виды. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана		
	Тематика практических занятий		
Тренинг по отработке приемов обслуживания по типу шведского стола, фондю	2	2.2- 2.8, ПК 3.2-	
Самостоятельная работа обучающихся Работа над учебным материалом, ответы на контрольные вопросы; изучение нормативных материалов; решение задач и упражнений по образцу; решение ситуационных производственных (профессиональных задач); подготовка сообщений		3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3	
Промежуточная аттестация		2	
Всего:		64	

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	ОПЦ.04 Организация обслуживания	<p>Кабинет №2.216 организации обслуживания Кабинет №91 – 169,4 м²</p> <p>677007 Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ш. Сергеляхское, 3 км, д.3, литер А, 2 этаж, ауд. № 91</p>	<p>Оборудование:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) проектор BENG-1 шт.(переносной) 2) ноутбук Lenovo - 1 шт. 3) Барная стойка – 1шт; 4)Барный стол – 1шт; 5) Барный стул – 6шт: 6) Обеденные столы прямоугольные – 6шт 7) Обеденные столы квадратные – 6шт 8) Стулья – 60шт 9) Подсобный стол – 6 шт 10) Льдогенератор, совок для льда, шипцы для льда, мельница для льда – 1шт; 11) Холодильник барный – 1шт; 12) Кофемашинa – 1шт; 13) Миксер для молочного коктейля – 1 шт; 14) Блендер стационарный – 1шт; <p>Инвентари:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Профессиональная посуда 2.Приборы столовые <p>Учебная мебель:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) стол преподавательский - 1 шт.; 2) стол учебный 4-х местный - 8 шт.; 3) доска ученическая (передвижная)- 1 шт.; <p>Программное обеспечение: Windows 7 Professional OEM; LIBREOFFICE (открытое лицензионное соглашение GNU General Public License); Kaspersky Endpoint Security for Business от 28.04.2018;</p>

			Microsoft Office16 контракт №007/18 от 26.01.2018; Adobe Reader.
--	--	--	---

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

№	Наименование	Авторы	Год и место издания	Используется при изучении тем	Семестр	Количество экземпляров	
						В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания	Л.С. Кучер	2024	1-9	4	ЭБС Юрайт	ЭБС Юрайт

Перечень электронных ресурсов:

№	Наименование
1	Электронный ресурс издательства «ЮРАЙТ»;
2	https://agatu.ru/nauchnaya-biblioteka/ ;
3	https://sdo.agatu.ru/

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, <https://sdo.agatu.ru/>

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» <https://sdo.agatu.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:

- видеоувеличитель-монокюль для просмотра Levenhuk Wise 8x25;
- электронный ручной видеоувеличитель видео оптик “wu-tv”;
- возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- версия сайта академии <http://www.ysaa.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

Для обучающихся лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата предоставляются:

- система дистанционного обучения Moodle, <https://sdo.agatu.ru/>
- учебные пособия, методические указания в форме электронного документа

3.3.3. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.

Контроль результатов обучения осуществляется в процессе проведения практических занятий, выполнения индивидуальных самостоятельных работ.

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, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
---------------------	-----------------	-----------------------

<p>Знание:</p> <ul style="list-style-type: none"> – виды, типы и классы организаций общественного питания; – рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг; – подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания; – правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов; – приемы складывания салфеток – правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию – ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла – сервировку столов, современные направления сервировки – обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов; – использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования; – приветствие и размещение гостей за столом; – правила оформления и передачи заказа на производство, бар,буфет; – правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков; – способы подачи блюд; – очередность и технику подачи блюд и напитков; – кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли – правила сочетаемости напитков и блюд; – требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; – способы замены использованной посуды и приборов; – правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями; – информационное обеспечение услуг общественного питания; правила составления и оформления меню, – обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов <p>Умения:</p> <p>выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря организаций</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Не менее 75% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменного/устного опроса; -практические задания <p>Промежуточная аттестация</p> <p>в форме дифференцированного зачета в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменных/ устных ответов, -экзамен
--	--	--

<p>общественного питания к обслуживанию; встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню; приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания; рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа; подачи блюд и напитков разными способами; расчета с потребителями; обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания; выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания, подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях; складывать салфетки разными способами;</p> <ul style="list-style-type: none"> — соблюдать личную гигиену — подготавливать посуду, приборы, стекло — осуществлять прием заказа на блюда и напитки — подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания; — оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет; — подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами; — соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков; — соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; — разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения; — заменять использованную посуду и приборы; — составлять и оформлять меню, — обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы — обслуживать иностранных туристов — эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торговотехнологическое оборудование в процессе обслуживания — осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами; 		
---	--	--

<ul style="list-style-type: none">— предоставлять счет и производить расчет с потребителями;— соблюдать правила ресторанного этикета;— производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета;— изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли.		
--	--	--

Лист изменений и дополнений общих компетенций
по специальности
43.02.15 Поварское и кондитерское дело,
квалификация специалист по поварскому и кондитерскому делу

Актуализированы новые общие компетенции приказ Минпросвещения России от 03.07.2024 №464 по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование, квалификация специалист по поварскому и кондитерскому делу:

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках (п. 3.2 в ред. Приказа Минпросвещения России от 03.07.2024 N 464).

Председатель МК КТиУ



Ваганова В.Г.

Протокол заседания МК КТиУ от «06» сентября 2024 г. № 1.

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

ОПЦ. 04 Организация обслуживания
Поварское и кондитерское дело

Якутск 2024 г.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработан в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1565 от 09.12.2016г.

- Учебным планом специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, одобрен Ученым советом ФГБОУ ВО Арктический ГАТУ №24 от 30.05.2024г.

Разработчик(и) ФОС Трофимова Анастасия Валерьевна– преподаватель

Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОПЦ. 04 Организация обслуживания одобрен на цикловой комиссии технологий и зоотехнии от «_24_»_мая_ 2024
Протокол № 10

Председатель ЦК ТиЗ _____



/Местникова М.А./

подпись

фамилия, имя, отчество

Фонд оценочных средств учебной дисциплины рассмотрен и рекомендован к использованию в учебном процессе на заседании методической комиссии Колледжа технологий и управления по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Председатель методической комиссии КТиУ _____



/Сивцева Е.И./

подпись

фамилия, имя, отчество

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОПЦ.04 Организация обслуживания
43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) ¹	Формируемые компетенции	Наименование темы	Уровень освоения темы	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль ³	Промежуточная аттестация ⁴
1	2	3	4	5	6
<p>Знание:</p> <ul style="list-style-type: none"> – виды, типы и классы организаций общественного питания; – рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг; – подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания; – правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов; – приемы складывания салфеток – правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию – ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла – сервировку столов, современные направления сервировки – обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов; – использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и технологического оборудования; – приветствие и размещение гостей за столом; – правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет; – правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков; – способы подачи блюд; – очередность и технику подачи блюд и напитков; – кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли – правила сочетаемости напитков и блюд; – требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; – способы замены использованной посуды и приборов; – правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями; – информационное обеспечение услуг общественного питания; правила составления и оформления меню, обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов <p>Умения:</p> <p>выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря</p>	<p>ОК 1-7,8,9 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.5 ПК 4.1-4.5 ПК 5.1-5.5 ПК 6.1- 6.5</p>	<p>Тема 1 Услуги общественного питания и требования к ним Тема 2. Торговые помещения организаций питания Тема 3 Столовая посуда, приборы, столовое белье Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания Тема 5. Этапы организации обслуживания Тема 6. Организация процесса обслуживания в зале Тема 7. Правила подачи кулинарной, кондитерской продукции, напитков Тема 8. Обслуживание приемов и</p>	<p>2</p>	<p>– Вопросы для устного (письменного) опроса по теме/разделу – Практические задания</p>	<p>Экзаменационные билеты для устного экзамена Зачет с оценкой Экзамен</p>

<p>организаций общественного питания к обслуживанию; встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню; приема, оформления и выполнения заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания; рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказа; подачи блюд и напитков разными способами; расчета с потребителями; обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания; выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания, подготавливать зал ресторана, бара, буфета к обслуживанию в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях; складывать салфетки разными способами;</p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать личную гигиену – подготавливать посуду, приборы, стекло – осуществлять прием заказа на блюда и напитки – подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания; – оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет; – подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами; – соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков; – соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; – разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения; – заменять использованную посуду и приборы; – составлять и оформлять меню, – обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы – обслуживать иностранных туристов – эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торговотехнологическое оборудование в процессе обслуживания – осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами; – предоставлять счет и производить расчет с потребителями; – соблюдать правила ресторанного этикета; – производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета; – изготавливать смешанные, горячие напитки, коктейли. 		<p>банкетов Тема 9. Специальные формы обслуживания</p>			
--	--	--	--	--	--

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций.

Процент результативности	Оценка уровня подготовки	
	оценка компетенций обучающихся	оценка уровня освоения дисциплин;
90 ÷ 100	высокий	<i>отлично</i>
70 ÷ 89	продвинутый	<i>хорошо</i>
50 ÷ 69	пороговый	<i>удовлетворительно</i>
менее 50	не освоены	<i>неудовлетворительно</i>

2.2. Матрица оценок образовательных достижений обучающихся

2.2.1. Оценка достижений обучающихся по результатам зачета (указать форму контроля)

Группа ПКД-9-2

	Компетенции ОК 1, ОК 2, ОК 3 ПК 1...						max балл	% выполнения	Оценка компетенции***
	У1	У2	У3	З1	З2	З3			
<i>Умения и знания*</i>									
<i>Величина баллов **</i>	5	5	5	5	5	5	50	100 %	<i>отлично</i>
<i>Ф.И.О. обучающегося</i>									

90 – 100 %	<i>высокий</i>	<i>отлично</i>
70 – 89 %	<i>продвинутый</i>	<i>хорошо</i>
50 – 69 %	<i>пороговый</i>	<i>удовлетворительно</i>
менее 50 %	<i>не освоены</i>	<i>неудовлетворительно</i>

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Для оценивания компетенций:

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (п. 3.2 в ред. Приказа Минпросвещения России от 03.07.2024 N 464)

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

Контрольно – оценочные средства для текущего контроля

ОПЦ.04 «Организация обслуживания»

Специальность: 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Преподаватель: Трофимова А.В.

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

Перечень вопросов для устного (письменного) опроса по теме учебной дисциплине

ОПЦ.04 «Организация обслуживания»
Специальность: 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Преподаватель: Трофимова А.В.

Пояснительная записка

Комплект вопросов для устного или письменного опроса составлен для специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело ОПЦ.04 «Организация обслуживания».

Специальность: 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Критерии оценки:

-оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если логично изложил содержание своего ответа на вопрос, правильно использовал научную терминологию в контексте ответа;

-оценка «хорошо» ставится, если обучающийся допустил малозначительные ошибки, или недостаточно полно раскрыл содержание вопроса, а затем не смог в процессе беседы самостоятельно дать необходимые поправки и дополнения.

-оценка «удовлетворительно» ставится, если в ответе допущены значительные ошибки, или в нем не раскрыты некоторые существенные аспекты содержания, или экзаменуемый не смог показать необходимые умения.

-оценка «неудовлетворительно» ставится, если в ответе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне подготовки обучающегося.

3.1. Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОПЦ.04 «Организация обслуживания»

1. Классификация предприятий общественного питания по различным признакам: по характеру оказываемых услуг, характеру производства, ассортименту выпускаемой продукции, объему и качеству предоставляемых услуг, времени и месту функционирования, обслуживаемому контингенту, специфике обслуживания.

2. Характеристика подсобных торговых помещений: сервизная, моечная столовой посуды, комната для официантов, сервис бар, хлебoreзка, раздаточная.

3. Охарактеризуйте назначение и использование фарфоровой и фаянсовой посуды. Укажите назначение, размеры, емкость.

4. Виды, назначение, емкость, размеры хрустальной, стеклянной посуды.

5. Виды, назначение, характеристика столовых приборов. Показать на натуральных образцах.

6. Общие правила сервировки столов. Сервировка столов для завтрака, обеда, ужина, по заказу.

7. Меню, принципы составления, виды, их характеристика, оформление.

8. Карта вин: назначение, правила составления и оформления.

9. Карта коктейлей ресторана, характеристика правила составления.

10. Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Уборка помещений. Расстановка мебели. Получение и подготовка столового белья, посуды, приборов, специй. Накрытие столов скатертями, их замена.

11. Методы обслуживания в ресторане (русский, немецкий, английский, европейский).

12. Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация.

13. Банкет с полным обслуживанием официантами, особенности проведения.

14. Прием – фуршет: определение, назначение, характеристика, особенности меню.

15. Прием – коктейль: определение, назначение, характеристика, особенности меню.

16. Смешанные (комбинированные банкеты): виды, назначение, определение, характеристика.

17. Банкет с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, подготовка к банкету.

18. Организация обслуживания тематических мероприятий. Назначение. Характеристика. Особенности.

19. Особенности организации проведения банкетов «Свадьба», «Юбилей»

20. Услуги по организации питания и обслуживания, проживающих в гостиницах. Перечень услуг. Характеристика.

21. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, бизнес –ланч, ужин – фондю, воскресный бранч, кофе – брейк.

22. Виды иностранного туризма. Классы обслуживания. Перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам.

23. Организация обслуживания иностранных туристов. Режим питания. Формы обслуживания. Виды расчета. Услуги питания в пути следования.

24. Организация выездного обслуживания по системе кейтеринга. Перечислите и дайте характеристику различным видам кейтеринга. Укажите преимущества и недостатки использования данной системы.

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

**Материал по практическим занятиям по
учебной дисциплине**

ОПЦ.04 «Организация обслуживания»
Специальность: 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Преподаватель: Трофимова А.В.

Практическое занятие №1

Организация обслуживания банкетов за столом

Цель: ознакомление с организацией проведения банкетов за столом с полным и частичным обслуживанием официантами, особенностями отдельных видов банкетов.

Вопросы

1. Приемы деловые и торжественные, официальные и неофициальные.
2. Прием и оформление заказа на банкет.
3. Особенности составления меню для банкета за столом с полным обслуживанием официантами.
4. Организация обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами.
5. Особенности составления меню и организация обслуживания банкета за столом с частичным обслуживанием официантами.
6. Свадебный банкет, новогодний банкет, траурный стол; особенности.

Литература:

1. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания : учебник / Т. Р. Любецкая. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-3754-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/123665>
2. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 332 с. — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451744>

Порядок проведения занятия

Практическая часть.

1. Ознакомление с выданным индивидуальным заданием по организации проведения банкета на *n* человек.
2. Приём и оформление заказа на банкет.
3. Составление меню, подбор напитков.
4. Подбор и расчет посуды, приборов, белья. Оформление заявок.
5. Разработка фрагмента сервировки стола.
6. Организация обслуживания банкета (схема проведения).
7. Оформление и защита отчета.

Задание 1. Организовать проведение банкета за столом с частичным обслуживанием официантами на _____ человек.

Методические указания

Последовательность выполнения задания

1. Принять заказ на проведение банкета за столом с частичным обслуживанием официантами по поводу дня рождения на n человек.

При приёме заказа устройству предлагают ознакомиться с помещением для банкета, согласовывают с ним дату проведения, начало и примерное окончание его, количество участников, план расстановки столов, размещения гостей, оформление зала, меню, определяют примерную стоимость заказа. Уточняют также необходимость подачи аперитива, устанавливают место для танцев и вид музыкального сопровождения. Одновременно работник, принимающий заказ, знакомит заказчика с правилами работы предприятия, порядком обслуживания, а также порядком возмещения возможных убытков по вине заказчика и гостей.

Стоимость заказа оплачивается заказчиком по ценам калькуляций. После предварительного согласования меню заказчик вносит в кассу аванс в размере 50% стоимости заказа; на принятые деньги кассир выписывает приходный кассовый ордер и квитанцию к нему, которая вручается заказчику.

Заказ регистрируется в специальной книге учета заказов на обслуживание за наличный расчет, являющийся документом строгой отчетности. Образец книги учета заказов на обслуживание торжеств на предприятии общественного питания приведен в табл. 1.

Образец счета-заказа приведен в прил. 1.

2. Рассчитать необходимую длину стола и выбрать форму (П, Т, Ш, Е, Г или отдельными столиками). Нормативные показатели длины стола на одного участника банкета приведены в таблице 2.

Таблица 2

Нормативные показатели длины стола на одного участника банкета

Наименование банкета	Норма, м
Банкет за столом с полным обслуживанием	0,8- 1,0
Банкет за столом с частичным обслуживанием	0,6 - 0,7
Банкет-фуршет	0,15-0,2

Книга учета заказов на обслуживание торжеств на 20 ___ г.

Заказ №	Дата приема заказа	Фамилия, имя, отчество заказчика, адрес, телефон	Дата торжества, часы начала обслуживания	Количество персон	Зал обслуживания	Оплачено				Всего	Отметки об исполнении заказа				
						Аванс		Доплата			Дата прихода заказчика для составления заказа-счета	Фамилия лица, принявшего заказ	Отпущено продукции на сумму, руб.	Возвращено наличными деньгами, № ордера	Фамилия ответственного за исполнение заказа
						Дата и № приходного ордера	Сумма, руб.	Дата и № приходного ордера	Сумма, руб.						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	03.01.**	Иванов И. И.	25.02, 19.00	30	2	03.01, № 1	2500	23.02, № 155	2500	320	23.02.	Павлов	5000*	-*	Карнова

Примечание: * – графы 14, 15 заполняет ответственное за исполнение заказа лицо.

3. Определить необходимое количество официантов для обслуживания банкета за столом (табл. 3).

Таблица 3

Потребность в официантах для обслуживания банкетов

Наименование банкета	Количество гостей на одного официанта
Банкет за столом с полным обслуживанием	3-4
Банкет за столом с частичным обслуживанием	10-14
Банкет-фуршет	20-30
Банкет-коктейль	10-15

4. Подобрать закуски и блюда в ассортименте для праздничного застолья исходя из заданного количества гостей и выхода одной порции каждого блюда или закуски. Примерное количество закусок, блюд и напитков, рекомендуемых в меню для различных видов банкетов, приведено в таблице 4.

Таблица 4

Примерное количество закусок, блюд и напитков, рекомендуемых в меню для различных видов банкетов

Наименование групп блюд	Количество наименований блюд	
	для банкета с полным обслуживанием	для банкета с частичным обслуживанием
1. Холодные закуски	4-6	8-10
2. Горячие закуски	1-2	1-2
3. Супы	1-2*	1*
4. Вторые горячие блюда	1-3	1-2
5. Сладкие блюда	1	1
6. Фрукты	200-250 г**	200-250 г**
7. Вода (фруктовая и минеральная)	250-500 г**	250-500 г**
8. Соки	100-150 г**	100-150 г**

Примечание: * только в обед и по желанию заказчика.

** на каждого участника банкета.

5. Для расстановки угощений на столе принять необходимую посуду общего назначения, рассчитать ее количество; принять приборы общего пользования (для переключивания кушаний) согласно меню.

6. Подобрать индивидуальную посуду и индивидуальные столовые приборы.

7. Расчёт-заявку на производство для подачи блюд с кухни составить в виде табл. 5, в кофейный и чайный буфеты – табл. 6.

Таблица 5

Расчёт-заявка на производство для подачи блюд с кухни
 Время готовности _____ (час, минуты)

Наименование закусок и блюд по меню	Заказано порций	Кол-во посуды	Кол-во порций в одном блюде	Вид посуды
Икра зернистая осетровых рыб с маслом	8	4	2	Икорницы мельхиоровые, лотки фарфоровые
Семга малосольная с лимоном	16	4	4	Блюда овальные фарфоровые

Таблица 6

Заявка в кофейный и чайный буфеты
 «___» _____ 20__ г. Время готовности _____ (час, минуты)

Наименование продукции	Кол-во порций	Наименование посуды	Кол-во посуды
Кофе черный	30	Кофейники	4

« ___ » _____ 20__ г. *Метрдотель* _____ (подпись)

Таблица 7

Необходимый ассортимент посуды и приборов
 для сервировки банкетного стола на *n* человек

Наименование блюд и изделий по меню	Наименование предметов сервировки	Кол-во предметов
Икра зернистая осетровых рыб с маслом	Тарелка мелкая столовая	16
	Тарелка закусочная	16
	Тарелка пирожковая	16
	Нож закусочный	16
	Вилка закусочная	16
	Нож для масла	4
	Лопатка икорная	4
Семга малосольная с лимоном	Вилка столовая (для переключивания блюд)	4

Таким образом, для составления заявки на посуду и приборы в сервизную необходимо произвести подсчет и определить, сколько необходимо каждого вида предметов сервировки (тарелка закусочная и т. д.); распределить их по группам: фарфор, мельхиор, хрусталь (стекло) и др.; добавить в перечень

посуду, ранее рассчитанную для отпуска блюд из кухни (табл. 5). В результате потребуется следующее количество посуды и приборов (табл. 8).

Таблица 8

Общее количество посуды и приборов для банкета за столом

Наименование посуды и приборов	Общее кол-во, шт
1. Фарфор:	
тарелки мелкие столовые	
тарелки закусочные	

Резерв посуды и приборов для сервировки равен 15–20 % от расчетного количества.

8. В соответствии с правилами подобрать алкогольные напитки к блюдам и закускам, определить для них соответствующую посуду; рассчитать её количество (табл. 9).

Таблица 9

Ассортимент напитков и хрустальной (стеклянной) посуды для сервировки

Наименование закусок и блюд по банкетному меню	Напитки алкогольные и безалкогольные	Посуда для напитков
Холодные блюда и закуски:		
Горячие закуски:		
Горячие блюда, в т. ч. рыбное:		
Сладкие блюда:		
Фрукты:		
Напитки горячие и холодные:		

9. Рассчитать столовое белье для банкета: скатерти, салфетки, ручки, полотенца; составить заявку в бельевую.

Банкетный стол желательно накрывать одной общей скатертью (длина стола плюс спуск с торцов 60–80 см). Спуск скатерти со стороны гостя должен быть 20–30 см. При отсутствии банкетной скатерти рассчитать необходимое количество стандартных скатертей, накрываемых «внахлест».

Салфетки рассчитывают исходя из следующего: по одной на гостя и 20 % на непредвиденную замену, плюс по три шт. на каждого официанта.

Необходимое количество ручников – 4 шт. на каждого официанта, полотенце для протирки и шлифовки посуды – по 2 шт.

10. Разработать план сервировки банкетного стола и сервировать его фрагмент (на 1 чел.) образцами посуды, приборов, белья (рисунок).

11. Предложить схему обслуживания банкета.

Оформление отчёта

В отчете по практическому занятию указывается следующее: дата проведения; тема и цель; задание; содержание работы в виде таблиц и рисунков; выводы по работе; использованную при подготовке литературу.

Самостоятельная подготовка к занятию

При подготовке к занятию необходимо изучить рекомендуемую литературу, конспекты лекций, методические указания. Особое внимание следует обратить на правила приема и оформления заказа на банкет, оформления заявок, правила подбора алкогольных напитков к блюдам и закускам, обслуживания посетителей.

Книга учета заказов на обслуживание торжеств на 20 ___ г.

Заказ №	Дата приема заказа	Фамилия, имя, отчество заказчика, адрес, телефон	Дата торжества, часы начала обслуживания	Количество персон	Зал обслуживания	Оплачено				Всего	Отметки об исполнении заказа				
						Аванс		Доплата			Дата прихода заказчика для составления заказа-счета	Фамилия лица, принявшего заказ	Отпущено продукции на сумму, руб.	Возвращено наличными деньгами, № ордера	Фамилия ответственного за исполнение заказа
						Дата и № приходного ордера	Сумма, руб.	Дата и № приходного ордера	Сумма, руб.						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	03.01.**	Иванов И. И.	25.02, 19.00	30	2	03.01, № 1	2500	23.02, № 155	2500	320	23.02.	Павлов	5000*	- *	Карпова

Ресторан _____
(наименование предприятия ОП)

Утверждаю
Директор
«___» _____ 20__

г.

Заказ-счет № _____
на _____ человек

Заказчик _____

Наименование или № зала _____

Дата и часы обслуживания _____

С правами и обязанностями заказчика, установленными рекомендациями о порядке приёма и выполнения заказов на обслуживание торжеств на предприятиях общественного питания, ознакомлен, с условиями заказа согласен.

Заказ-счет составили:

Администратор _____

Заказчик

_____ (подпись)

_____ (подпись)

Из холодного цеха на ___ ч				Из бара на ___ ч			
Наименование	Кол-во порций	Цена	Сумма	Наименование	Кол-во порций	Цена	Сумма
Итого:				Итого			

Из горячего цеха на ___ ч	Из кондитерского цеха (мучного) на ___ ч	Из кофейного буфета на ___ ч
Итого:	Итого:	Итого:

Цены и суммы проверены _____
(калькулятор)

«___» _____ 20__ г.

Аванс № _____ от _____ (число и сумма)

Доплата № _____ от _____ (число и сумма)
 Получено всего _____ руб. _____ коп.
 Чеки по заказу на _____ руб. _____ коп.
 Получил _____ кассир _____

Обслуживание проводили

Фамилия, имя, отчество	Должность	Примечание

Заказ выполнен полностью

Ответственный за обслуживание _____
 (подпись)

Расчёт-заявка на производство для подачи блюд с кухни
 Время готовности _____ (час, минуты)

ПРИМЕР

Наименование закусок и блюд по меню	Заказано порций	Кол-во порций в одном блюде	Вид посуды	Кол-во предметов	Резерв
Рыбная нарезка	10	2	Тарелка столовая закусочная	5	-
Салат Оливье	15	3	Тарелка столовая с бортами	5	-
			Ложка салатная для переукладывания	5	1

« ____ » _____ 20__ г.

Администратор _____ (подпись)

Необходимый ассортимент посуды и приборов
для сервировки банкетного стола на *n* человек

ПРИМЕР

Наименование блюد и изделий по меню	Наименование предметов сервировки	Кол-во предметов	Резерв
Рыбная нарезка	Тарелка закусочная Нож закусочный Вилка закусочная		
Салат Оливье			
Водка	Стопка		
Чир жареный с рисом, икорным соусом	Столовая тарелка Нож столовый Вилка столовая		
Вино белое сухое	Винный бокал		
Чай черный с молоком	Чашка чайная Блюдце чайное Ложка чайная		
Вазы для цветов			
Набор специй(соль, перец черный молотый)			
Салфетница			

« ___ » _____ 20__ г. Администратор _____ (подпись)

Резерв посуды и приборов для сервировки равен 15–20 % от расчетного количества.

Расчёт-заявка на столовое белье

Вид столового белья	Количество	Резерв

« ___ » _____ 20__ г. Администратор _____ (подпись)

Практическое занятие № 2
Подготовка стола к сервировке

Вопросы для самостоятельной работы

1. Основные способы складывания салфеток, используемые при сервировке.
2. Виды столовой посуды, используемой при сервировке.
3. Виды приборов, используемых при сервировке.
4. Виды стеклянной посуды, используемой при сервировке.

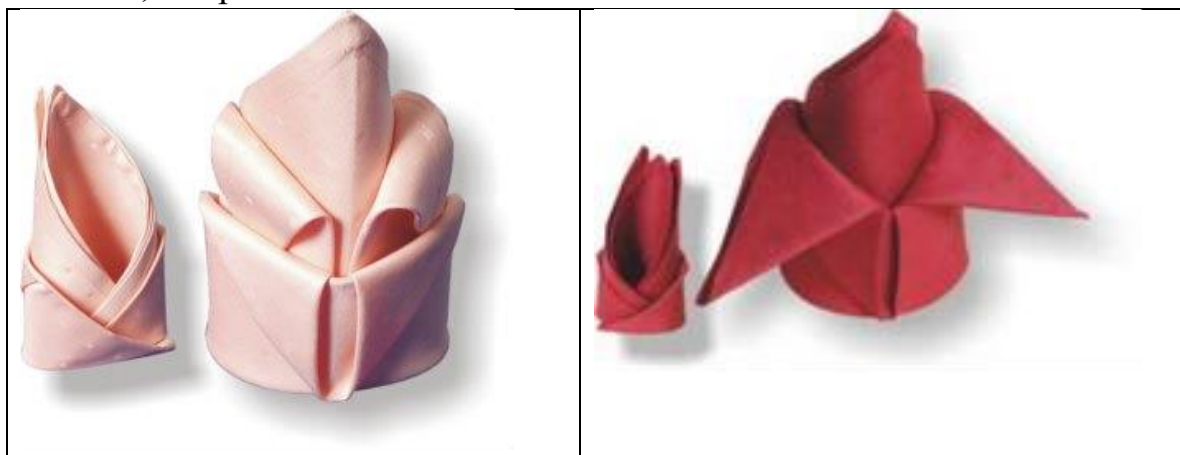
Литература: 2, 3, 5-8, 13-15.

Задание 1. Освоить способы складывания салфеток

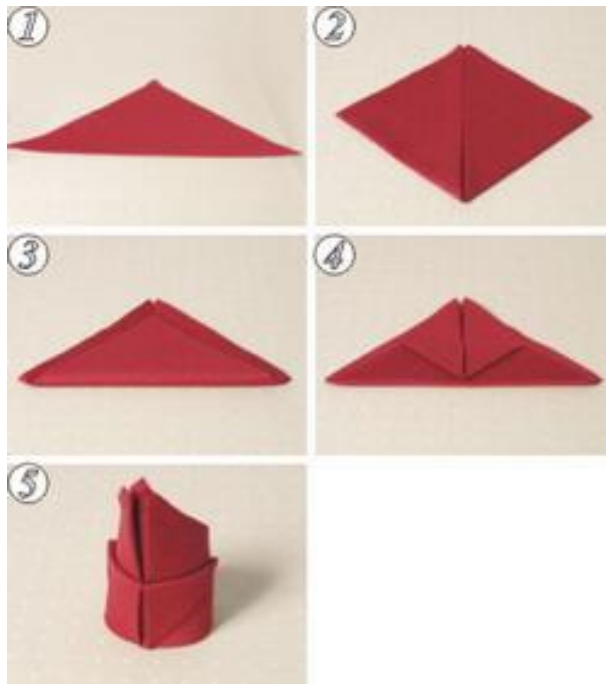
Способы складывания салфеток

Без хрустящей, накрахмаленной, изящной салфетки ресторанный стол не будет выглядеть торжественно. Но даже если он накрывается не для банкета, салфетка все равно остается его неизменным атрибутом. Вариантов складывания «малой скатерти», как иногда ее называют, существует множество, однако всегда необходимо помнить о том, что в любом случае к салфетке нужно как можно меньше прикасаться руками, а в развернутом виде она не должна выглядеть мятой. Красиво сложенная салфетка украшает стол, но ее непосредственное назначение в том, чтобы предохранять костюм или платье сидящего за столом от попадания случайных капель. Поэтому при складывании лучше выбирать такую форму, чтобы гость мог легко развернуть салфетку.

1. «Лилия, Тиара»

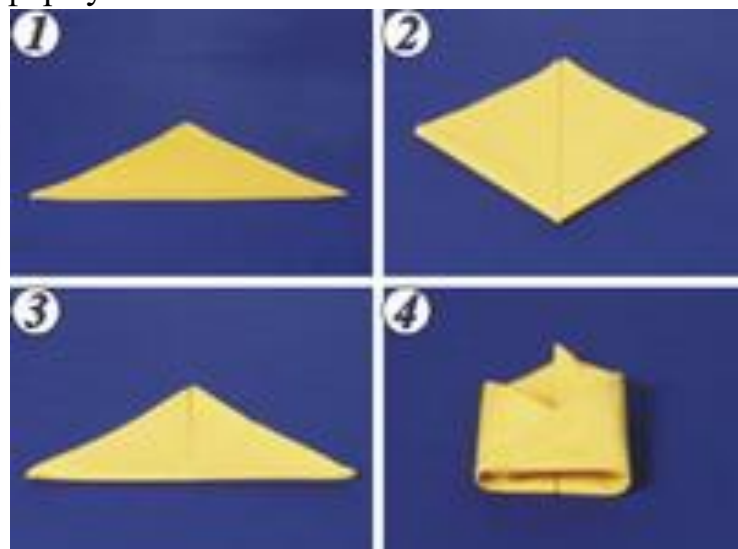


1. Салфетку сложите по диагонали (сгиб вниз).
2. Совместите левый и правый углы с вершиной треугольника.
3. Сложите салфетку пополам по горизонтальной оси.
4. Отогните вершину верхнего треугольника.



2. Арка ворот

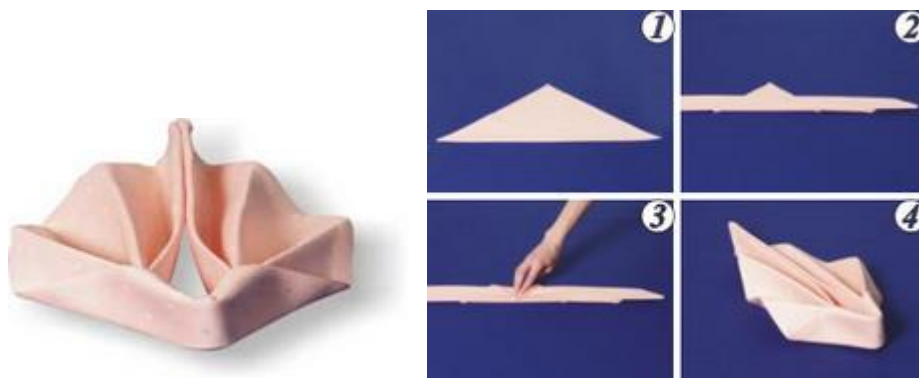
1. Исходная форма салфетки сложена по диагонали (**сгиб вниз**). 2. Два боковых угла совместите с вершиной треугольника. 3. Сложите фигуру по горизонтальной оси, подвернув нижний угол вниз. 4. Боковые углы загните вперед. 5. Теперь «арка ворот» обрела свою форму.



• 3. Пламя

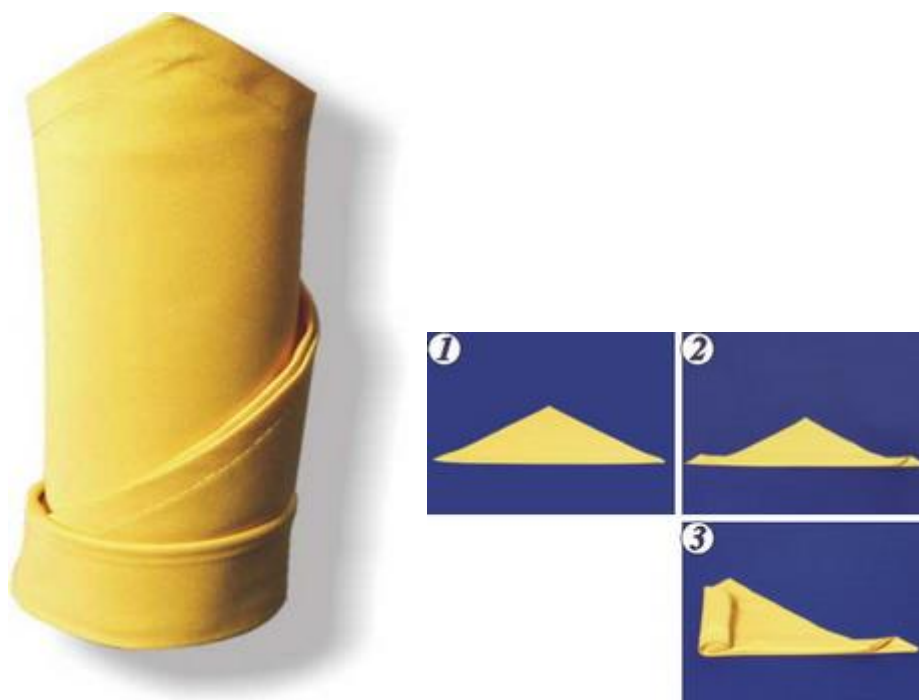
1. Исходная форма салфетки сложена по диагонали (**сгиб вниз**). 2. Полученный треугольник сложите «гармошкой», оставляя небольшой треугольник сверху. 3. Вершиной закрепите «гармошку». 4. ...и сложите

фигуру пополам. 5. Полученную фигуру можно закрепить кольцом или декоративными элементами.



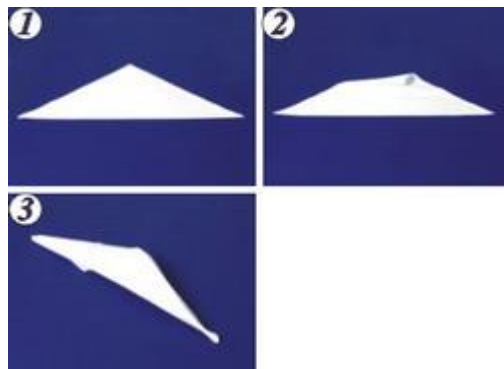
- 4. Колонна

1. Исходная форма салфетка сложена по диагонали (**сгиб вниз**). 2. Основание отогните вверх, потом назад примерно на 2-3 см. 3. Начиная слева, скатайте салфетку в трубочку. Остающийся край заложите в нижний отогнутый край салфетки.



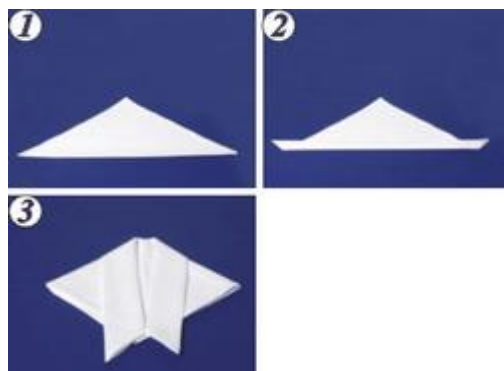
5. Калла

1. Исходная форма салфетка сложена по диагонали лицевой стороной наружу (**сгиб вниз**). 2. Верхний угол завершите, образуя «кулечек» 3. Примерно 1/3 «кулечка» выверните. 4. Полученную фигуру расправьте и придайте салфетке вертикальное положение.



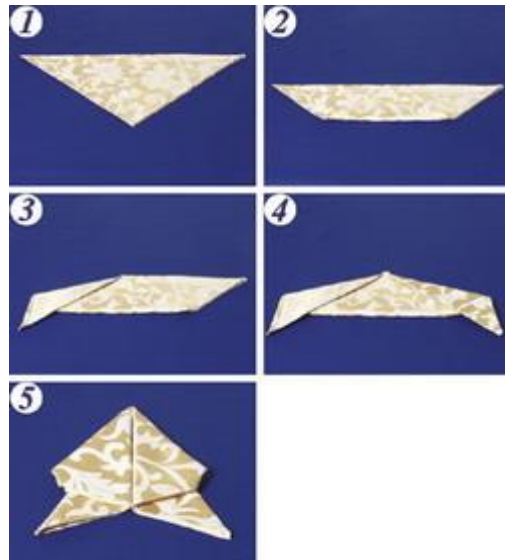
6. Рубашка

1. Исходная форма салфетка сложена по диагонали (сгиб вниз). 2. Отогните вверх небольшую полоску ткани в основании треугольника и переверните салфетку лицевой стороной от себя. 3. Правый угол загните влево вниз, левый угол вправо вниз. 4. Расправьте уголки строго симметрично и отогните нижний край назад. «Рубашку» можно украсить бантиком или конфеткой.



7. Рыбка

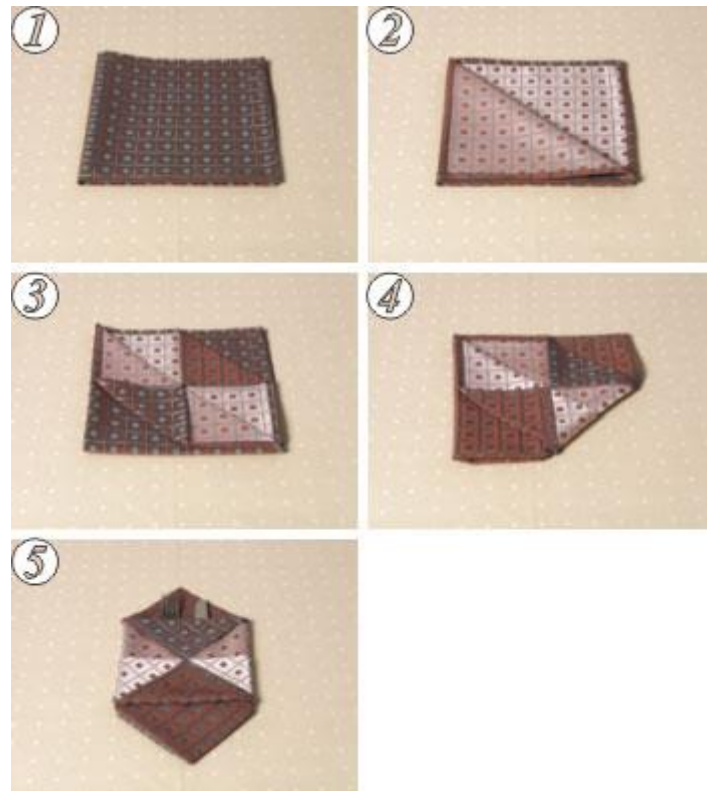
1. Исходная форма салфетка сложена по диагонали (сгиб вверх). 2. Нижний угол загните вверх. 3. Левый выступающий угол загните вниз. 4. Так же загните и правый угол. 5. Левую сторону загните к средней вертикальной линии фигуры. Так же загните и правую сторону. 6. Переверните фигуру и украсьте ее небольшой ракушкой.



ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ СПОСОБ

Саше уголки

1. Исходная форма салфетка сложена вчетверо лицевой стороной наружу (открытые углы в правой верхней части) 2. Отогните первый слой ткани салфетки по диагонали так, чтобы угол оказался в левой нижней точке. 3. Отогните второй слой ткани так, чтобы угол ее прикасался к центральному сгибу. Первый угол загните снизу так, чтобы он касался угла у центрального сгиба. 4. Загните правый нижний и левый верхний углы назад. 5. Положите салфетку на стол в вертикальной ориентации.



Задание 2. Изучить посуду, приборы, стекло для сервировки стола, имеющиеся в лаборатории.

Оформление отчёта

В отчёте указываются: дата проведения; тема и цель; задание; краткое содержание работы в виде таблиц и рисунков; выводы по работе; список использованной литературы.

Самостоятельная подготовка к занятию

При подготовке к занятию необходимо изучить рекомендуемую литературу, конспекты лекций, методические указания. Особое внимание следует обратить на классификацию посуды, приборов, стекла и текстиля.

Практическое занятие № 3 Типы сервировки столов

Вопросы для самостоятельной работы

1. Виды сервировки для завтрака.
2. Виды сервировки для обеда.
3. Виды сервировки для ужина.
4. Сервировка по меню заказных блюд.
5. Сервировка по банкетному меню.
6. Сервировка «бистро».

Литература: 2, 3, 5-8, 13-14.

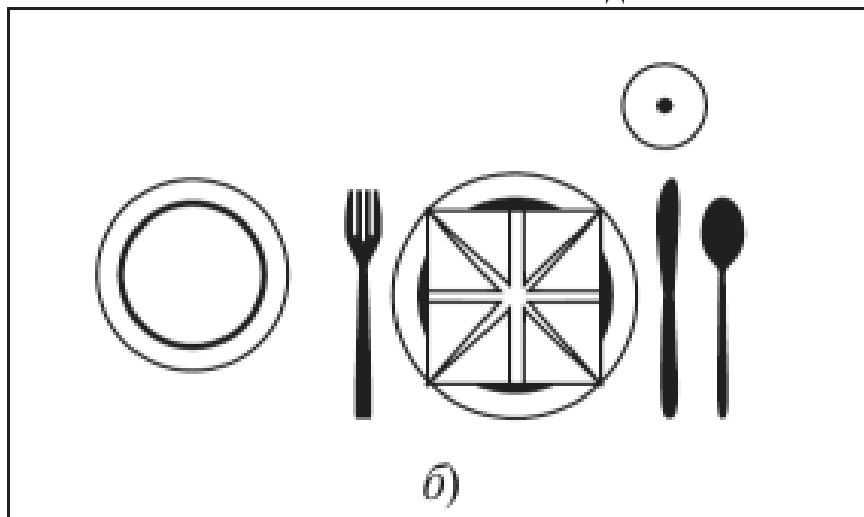
Порядок проведения занятия и подготовка к нему

1. Опрос.
 2. **Задание 1.** Засервировать стол для завтрака, обеда, ужина.
Задание 2. Засервировать стол для ресторана по заказанному меню.
Задание 3. Засервировать стол для ресторана по банкетному меню.
Задание 4. Засервировать стол для кафе бистро.
Задание 5. Подбор посуды, приборов и стекла в соответствии с идеей, концепцией и кухней предприятия питания
1. Представить концепцию заведения.
 2. Подобрать посуду, приборы и стекло с учетом цветового сочетания и правил сервировки.
 3. Засервировать стол на 2 персоны.
 4. Презентовать стол.

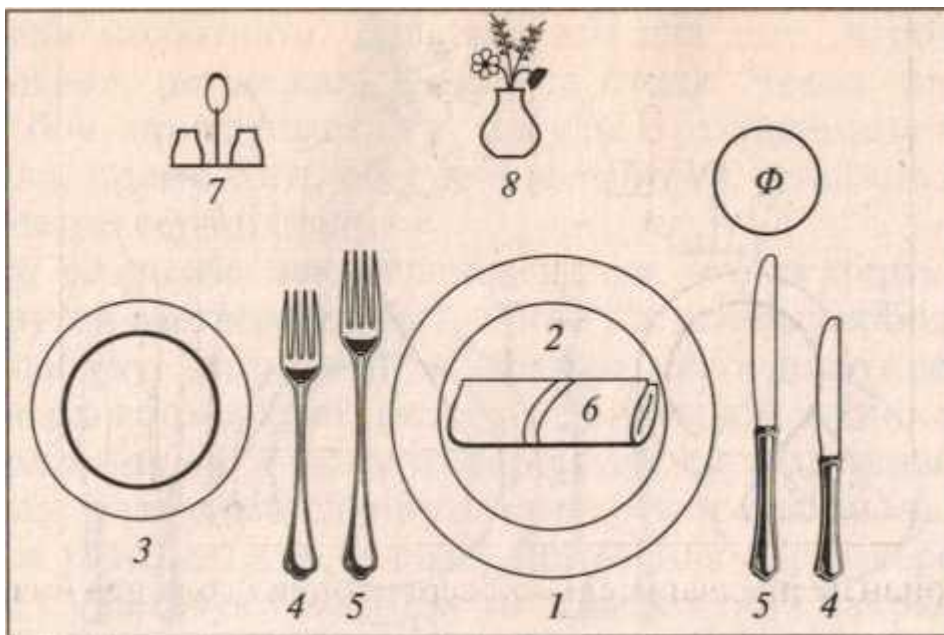
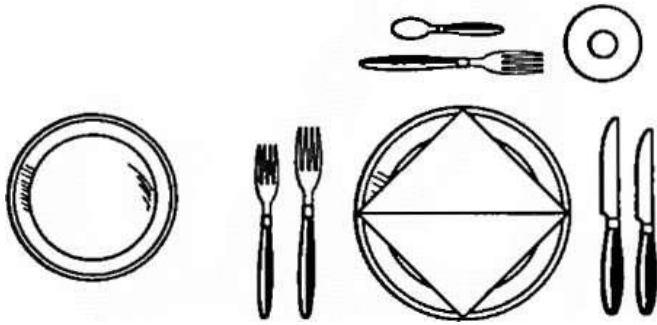
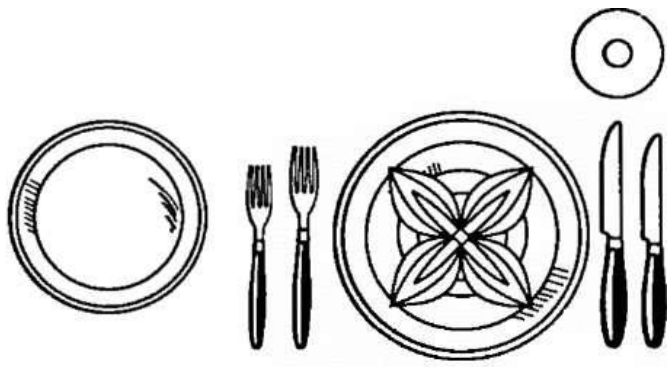
Сервировка стола к завтраку



Обед



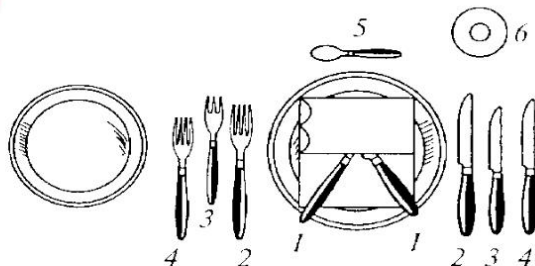
Ужин





Вариант сервировки стола по меню банкета

Особенность банкетной сервировки состоит в том, что закусочные нож и вилку можно класть не на скатерть, а на закусочную тарелку, под салфетку, особенно если в меню включены два горячих блюда и суп.



1,4-приборы закусочные; 2-прибор столовый; 3-прибор рыбный; 5-ложка чайная; 6 - фужер

Оформление отчёта

В отчёте указываются: дата проведения; тема и цель; задание; краткое содержание работы в виде таблиц и рисунков; выводы по работе; список использованной литературы.

Самостоятельная подготовка к занятию

При подготовке к занятию необходимо изучить рекомендуемую литературу, конспекты лекций, методические указания. Особое внимание следует обратить на оформление стола в соответствии с тематикой сервировки.

Практическое занятие № 4

Стандарты обслуживания в предприятиях питания

Алгоритм занятия

Обслуживание гостей

Подготовка
Обслуживание
Продажа услуг и продукта

Как построить доверительные отношения с гостем?

- Приветствие
- Улыбка
- Позитивный язык тела и жестов
- Готовность помочь

Стандарты обслуживания

1. Резервирование в ресторане

Звук телефонного звонка – не мешает гостям в ресторане.

Отвечайте в течение 3 звонков. Улыбайтесь, говорите приветливо *“Добрый день, ресторан....., Мария, чем могу помочь? Как можно к Вам обратиться?”*

Уточните:

1. Дату
2. Время
3. Количество гостей
4. Особые пожелания
5. Повторите информацию
6. Поблагодарите гостя
7. Скажите, что вы ждете гостя
8. Гость всегда первым кладет трубку

2. Приветствие гостя

- 10 секунд с момента появления.
- Вы улыбаетесь, смотрите в глаза и с дружелюбной интонацией говорите: *“Доброе утро/день/вечер. Добро пожаловать в ресторан”*. Можете спросить: *“Чем могу помочь?”*
- Если вы заняты и не можете немедленно приветствовать гостя, скажите: *“Я к Вам сейчас подойду”*.
- Спросите, есть ли резервирование: *“Есть ли у Вас резервирование?”*
- Повторите детали резервирования и подтвердите пожелания гостя.
- Предложите помощь гостю с сумками и пальто: *“Могу помочь Вам с пальто?”*
- Сразу предложите меню и винную карту.
- Спросите гостя о дополнительных пожеланиях: *“Чем могу быть Вам еще полезен/на?”*
- Если нет свободных мест, сообщите гостю, как долго ему придется ждать, и предложите газету, журнал, напиток.
- Когда вы провожаете гостя к столику, идите рядом с такой же скоростью, на один шаг впереди.
- Если перед вами постоянный гость, поприветствуйте его, называя по имени: *“Хотели бы присесть за свой любимый столик?”*

Помните: Создание неповторимой атмосферы в ресторане начинается с вас!

3. Предоставление столика

Определите предпочтения гостя во время сопровождения к столику *“Где бы Вы хотели присесть...”*

- ...или предложите столик на выбор.
- Уделяйте особое внимание постоянным гостям.
- Наблюдайте за гостями – гость один, семья или группа – предложите соответствующий столик.
- Спросите, гость предпочитает столик в курящей или в некурящей зоне.
- Проводите гостя к столику: *“Позвольте Вас проводить...”*
- Отодвиньте стул гостю (дамам первым). Сообщите гостю об особых предложениях, коктейлях, специальных блюдах и т.д.: *“Наше блюдо дня...”*

4. Предоставление меню. Прием заказа

- Прежде всего, необходимо принять **заказ на напиток**: *“Хотели бы что-нибудь на аперитив?”*
- Необходимо спросить, как подать напиток – со льдом или без.
- **Помните**, кто что заказывал.
- Если каких-то блюд или напитков нет в наличии, предложите соответствующую альтернативу.
- Если гость не уверен в выборе, задавайте открытые вопросы, чтобы узнать предпочтения гостя.
- **Будьте внимательны** к пожеланиям гостей.
- Если гость заказал блюдо, которого нет в меню, необходимо узнать на кухне, возможно ли его приготовить...
- ...если нет – предложите альтернативу.
- Сотрудники должны знать меню и ингредиенты блюд и коктейлей, чтобы помочь гостю сделать выбор.
- Предложите свои собственные рекомендации: *“Могу Вам порекомендовать отбивную. Это очень вкусно”*.
- Используйте **“аппетитные слова”** для описания блюд и напитков.
- Слушайте внимательно и **записывайте заказ** полностью, без сокращений.
- **Повторите заказ** полностью, чтобы подтвердить информацию: *“Позвольте повторить заказ?”*
- Необходимо **извиниться** перед гостем, если заказ задерживается.
- **Предложите** хлеб, масло пока гость ждет заказ.

5. Обслуживание гостя

Меню необходимо предлагать в открытом виде: *“Ваше меню”*.

- Сервировать напитки необходимо в **соответствующих стаканах**, в течение 5 минут после приема заказа, закуски – 10 минут, горячие блюда – 20–25 минут

- Если блюдо готовится более 25 минут, сообщите об этом гостю, может быть, он изменит заказ.
- Подавать блюда необходимо на **соответствующих тарелках**.
- Обслуживая гостя, **улыбайтесь, смотрите в глаза**. Если это постоянный гость, называйте его по имени минимум 2 раза.
- Помните, что заказал **каждый гость**, и называйте каждое блюдо, подавая: *“Ваш стейк...”*
- Дам необходимо обслуживать первыми.
- **Предупредите** гостя, когда вы подаете еду на горячей тарелке: *“Будьте осторожны, тарелка горячая”*.
- Поставьте тарелку **основным блюдом** к гостю, чтобы гарнир располагался напротив.
- **Пожелайте**: *“Приятного аппетита/ Хорошего вечера...”*
- Предложите **дополнить напитки** гостю во время еды. Если стакан пуст на $\frac{3}{4}$, предложите гостю выпить что-нибудь еще: *“Хотели бы еще стакан тива?”* Постоянно дополняйте хлеб и масло.

6. Проверка удовлетворения гостя

- Используйте эту возможность, чтобы **предложить** гостю что-нибудь еще: *“Хотели бы Вы еще...”*
- Вы можете спросить: *“Как Вам нравится/понравилось... блюдо?”*
- Узнайте имя гостя, тем более, в случае сложной ситуации.
- **Извинитесь** перед гостем, если вам необходимо подойти к другому столику.

7. Уборка со стола

Если гостю все **понравилось**, поблагодарите его: *“Спасибо, рад/а это слышать...”*

- Если гостю **не понравилось**, выясните, в чем заключается причина и спросите, что вы можете сделать для гостя.
- **Предложите альтернативу**: *“Извините, чем могу помочь?”*, *“Извините, Вам не понравилось... Что именно Вам не понравилось...”*
- Если гости положили приборы параллельно на тарелку или отодвинули слегка тарелку, наступило **время уборки**.
- **Улыбнитесь** и спросите: *“Можно убрать тарелку?”*
- Убирая со стола, работайте **тихо и быстро**, не мешая гостю.
- Когда вы убираете стаканы и посуду, **предложите** гостю что-нибудь еще: *“Могу ли предложить Вам десерт?”*
- Убедитесь после уборки, что гостям предоставили необходимые **приборы** для следующего заказа.

8. Предоставление счета. Оплата

- Чек должен быть чистым и содержать всю необходимую информацию.
- Положите чек в папку, включите особые предложения, если есть.
- Счет подается в закрытой папке через 3 минуты после того, как попросил гость. Спросите: *“Могу представить Вам счет?”*
- Предоставьте гостю время для проверки счета.
- Предоставьте гостю копию счета, если счет оплачен кредитной картой, в закрытой папке: *“Ваш счет и карта. Спасибо”*.
- Будьте внимательны, возможно, гость выражает нетерпение или, наоборот, у вас появляется возможность для дополнительной продажи.
- Если возникла сложная ситуация с гостем по поводу чека, необходимо сказать: *“Одну минуту, позвольте проверить”*.
- Не разрешается проверять чек в присутствии гостя.

9. Прощание с гостем. Гость покидает ресторан

- Необходимо убедиться, что гостю все **понравилось**, и он уходит удовлетворенным.
- **Поблагодарите** гостя за то, что он обедал/ужинал у вас в ресторане: *“Спасибо, приходите к нам еще”*.
- Предложите сделать **резервирование** на следующий визит.
- **Пожелайте** хорошего дня/вечера, и скажите, что вы надеетесь скоро увидеть гостя снова.
- Все сотрудники ресторана обязаны это сделать, не только официант, который обслуживал гостя.
- Если возникла сложная ситуация, еще раз **извинитесь**.
- **Помогите** гостю выйти из-за стола, надеть пальто. Придерживайте дверь, когда гость выходит из зала.
- Убедитесь, что гость ничего **не забыл**.

Оформление отчёта

В отчёте указываются: дата проведения; тема и цель; задание; краткое содержание работы в виде таблиц и рисунков; выводы по работе; список использованной литературы.

Самостоятельная подготовка к занятию

При подготовке к занятию необходимо изучить рекомендуемую литературу, конспекты лекций, методические указания. Особое внимание следует обратить на организацию обслуживания и работу официантов.

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

**Экзаменационный материал
по учебной дисциплине**

ОПЦ.04 «Организация обслуживания»
Специальность: 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Преподаватель: Трофимова А.В.

Пояснительная записка

Экзаменационный материал составлен для специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело по ОПЦ.04 «Организация обслуживания».

Специальность: 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Цели экзамена проверка уровня освоения теоретического материала по междисциплинарному курсу, проверка освоения общих и профессиональных компетенций, навыков практического опыта.

Критерии оценки:

-оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если логично изложил содержание своего ответа на вопрос, правильно использовал научную терминологию в контексте ответа;

-оценка «хорошо» ставится, если экзаменуемый допустил малозначительные ошибки, или недостаточно полно раскрыл содержание вопроса, а затем не смог в процессе беседы самостоятельно дать необходимые поправки и дополнения.

-оценка «удовлетворительно» ставится, если в ответе допущены значительные ошибки, или в нем не раскрыты некоторые существенные аспекты содержания, или экзаменуемый не смог показать необходимые умения.

-оценка «неудовлетворительно» ставится, если в ответе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне подготовки обучающегося.

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

Курс: _____

Наименование ОПЦ: _____

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

- 1.
- 2.
- 3.

Председатель цикловой комиссии

(наименование комиссии)
_____ / _____ /

Протокол № ___ от «___» _____ 20__ г.

Преподаватель _____
(подпись) (Ф.И.О)

Экзаменационные билеты по учебной дисциплине «Организация обслуживания»

Билет 1

1. Требования к обслуживающему персоналу в соответствии с ГОСТ Р 50935-2007.
2. Сервировка стола на ужин для 2 гостей в честь годовщины свадьбы (холодное блюда и закуски, горячее, десерт, вино-водочные и безалкогольные напитки, мучное).

Билет 2

1. Назначение, принципы и виды меню, правила составления, требования.
2. Сервировка стола на деловой обед для 2 мужчин (холодное блюда и закуски, горячие закуски, горячее, вино-водочные и безалкогольные напитки).

Билет 3

1. Виды торговых помещений, их назначение, характеристика, взаимосвязь торговых залов, производственных и подсобных помещений.
2. Сервировка стола на ужин для 2 гостей в честь Нового года (холодное блюда и закуски, горячее, десерты, фрукты, вино-водочные и безалкогольные напитки).

Билет 4

1. Виды посуды, приборов и столового белья ресторана.
2. Сервировка для кофе-брейка на 5 человек (чай, кофе, мучное, сладкие блюда, напитки).

Билет 5

1. Методы и формы обслуживания.
2. Сервировка для банкета - чая на 5 персон (чай, кондитерские изделия и десерты, напитки).

Билет 6

1. Характеристика карты винно-водочных изделий, сомелье.
2. Сервировка стола для завтрака для двух гостей (чай, кофе, мучное, основное блюдо, напитки).

Билет 7

1. Способы подачи блюд.
2. Предварительная банкетная сервировка для ужина на 1 человека.

Билет 8

1. Элементы обслуживания в ресторане.
2. Предварительная банкетная сервировка для обеда на 1 человека.

Билет 9

1. Виды банкетов, порядок обслуживания.
2. Полная сервировка стола на 1 человека (холодное блюдо, горячее, десерт, мучное, вино-водочные и безалкогольный напиток).

Билет 10

1. Сервировка столов. Виды и требования.
2. Сервировка салфетками (5 вида складывания салфеток).