**Приложение № 1.23**

к ОПОП по *специальности*

43.02.15 «Поварское и кондитерское дело»

Министерство образования Московской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Московской области «Воскресенский колледж»

|  |
| --- |
| Утверждена приказом директора  ГБПОУ МО «Воскресенский колледж» |
| №182-о от «30» августа 2022 г. |

**РАБОЧАЯ Программа ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.04 Организация обслуживания**

Воскресенск, 2022 г.

Программа учебной дисциплины «ОП.04 Организация обслуживания», разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.15 «Поварское и кондитерское дело», утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года № 1565;

Организация-разработчик: ГБПОУ МО «Воскресенский колледж»

Разработчик: преподаватель ГБПОУ МО «Воскресенский колледж» Дюмина З.М.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 4. |
| **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 7. |
| **3.  УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ** | 15. |
| **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 18. |

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ОП.04 Организация обслуживания »**

1.1. **Область применения программы**

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

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код ПК, ОК** | **Умения** | **Знания** |
| **ПК 1.1-1.4**  **ПК 2.1-2.8**  **ПК 3.1-3.7**  **ПК 4.1-4.6**  **ПК 5.1-5.6**  **ПК 6.1-6.4**  **ОК 01**  **ОК 02**  **ОК 03**  **ОК 04**  **ОК 05**  **ОК 06**  **ОК 07**  **ОК 09**  **ОК 10**  **ОК 11** | * выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря 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; * 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 торгово-технологическое 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 | * 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 |
| ЛР4 | Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа». | |
| ЛР5 | Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России. | |
| ЛР7 | Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. | |
| ЛР8 | Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства | |
| ЛР13 | Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности. | |
| ЛР14 | Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику | |
| ЛР15 | Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению, избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики. | |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| **Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем** | 66 |
| **Объем образовательной программы** | 62 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 28 |
| лабораторные занятия (если предусмотрено) |  |
| практические занятия (если предусмотрено) | 34 |
| курсовая работа (проект) (если предусмотрено) | - |
| Самостоятельная работа | 4 |
| **Промежуточная аттестация:**  **Дифференцированный зачет** | 2 |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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, 9, 10, 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 | 2 |
| 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 | 2 |
| **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); подготовкасообщений |  |  |
| **Тема 2.**  **Торговые помещения организаций питания** | **Содержание учебного материала** | **4** | **ОК 1-7, 9, 10, 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 | 2 |
| Сервизная, назначение, оснащение .Моечная столовой и кухонной посуды, назначение, оснащение | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **2** | **ОК 1-7, 9, 10, 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 сервизной.  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); подготовкасообщений |  |  |
| **Тема 3**  **Столовая посуда, приборы, столовое белье** | **Содержание учебного материала** | **4** | **ОК 1-7, 9, 10, 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. Порядок получения и подготовка посуды, приборов Виды,ассортимент, назначение, характеристика стекла ,столового белья | 2 |
| Правила расчета количества посуды, приборов, столового белья для предприятий различных типов и классов, различной мощности .Правила работы с подносом | 2 |
| **Тематика практических работ** | **8** | **ОК 1-7, 9, 10, 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 |
| 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 индустрии питания | 2 |
| Отработка приемов подготовки посуды, приборов из различных материалов к обслуживанию | 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 процессаобслуживания** | **Содержание учебного материала** | **2** | **ОК 1-7, 9, 10, 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. | 2 |
| **Тематика практических работ** | **2** | **ОК 1-7, 9, 10, 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 |
| **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); подготовкасообщений |  |  |
| **Тема 5.**  **Этапы организации обслуживания** | **Содержание учебного материала** | **2** | **ОК 1-7, 9, 10, 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. Понятие культуры обслуживания, соблюдения протокола и этикета в процессе взаимодействия с гостями | 2 |
| **Тематика практических работ** | **4** | **ОК 1-7, 9, 10, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3** |
| Правила оформления и передача заказа на производство, в бар, буфет. | 2 |
| Тренинг по подготовке торговых помещений, встрече, размещению гостей, приему заказа и передаче его на производство | 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); подготовкасообщений |  |  |
| **Тема 6.**  **Организация процесса обслуживания в зале** | **Содержание учебного материала** | **4** | ОК 1-7, 9, 10, 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 | 2 |
| 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 | 2 |
| **Тематика практических работ** | **6** | **ОК 1-7, 9, 10, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6,**  **ПК 4.2-4.5, ПК 6.3** |
| Тренинг по отработке приемов складывания салфеток, составлению композиций из цветов в соответствии с заказом | 2 |
| Тренинг по отработке приемов сервировки стола для завтрака, бизнес – ланча | 2 |
| Тренинг по отработке приемов сервировки стола для ужина, по меню заказных блюд, дополнительная сервировка | 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); подготовкасообщений |  |
| **Тема 7.**  **Правила подачи кулинарной, кондитерской продукции, напитков** | **Содержание учебного материала** | **4** | **ОК 1-7, 9, 10, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6,**  **ПК 4.2-4.5, ПК 6.3** |
| Основные методы подачи блюд в ресторане. Приемы транширования, фламбирования блюд в присутствии гостя Способы подачи блюд: русский, французский, английский. Комбинированный метод подачи блюд | 2 |
| 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 | 2 |
| **Тематика практических работ** | **6** | **ОК 1-7, 9, 10, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3** |
| 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 | 2 |
| Тренинг по отработке правил этикета и приемов поведения за столом в предприятиях разного типа, класса и разных форм обслуживания | 2 |
| Тренинг по отработке приемов расчета с гостями | 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); подготовкасообщений |  |
| **Тема 8.**  **Обслуживание приемов и банкетов** | **Содержание учебного материала** | **2** | **ОК 1-7, 9, 10, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3** |
| Виды приемов и банкетов Дневные дипломатические приемы. Вечерние дипломатические приемы Прием заказа. Роль менеджера в организации банкетной службы | 2 |
| **Тематика практических работ** | **2** | **ОК 1-7, 9, 10, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3** |
| Тренинг по отработке приемов обслуживания на банкетах  Тренинг по отработке приемов обслуживания на приемах | 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); подготовкасообщений |  |
| **Тема 9.**  **Специальные формы обслуживания** | **Содержание учебного материала** | **2** | **ОК 1-7, 9, 10, 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. | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **2** | **ОК 1-7, 9, 10, ПК 2.2- 2.8, ПК 3.2-3.6, ПК 4.2-4.5, ПК 6.3** |
| Тренинг по отработке приемов обслуживания по типу шведского стола, фондю | **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 | 4 |
| **Промежуточная аттестация** | Дифференцированный зачет | **2** |  |
| **Всего:** | | **66** |  |

3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1.** Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Организации обслуживания», оснащенный оборудованием: доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся), шкафами для хранения муляжей (инвентаря), раздаточного дидактического материала и др.; техническими средствами компьютером, средствами аудиовизуализации, мультимедийным проектором; наглядными пособиями (натуральными образцами продуктов, муляжами, плакатами, DVD фильмами, мультимедийными пособиями).

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

* **Печатные издания:**
* Федеральный закон от 2012г. №184-ФЗ «О техническом регулировании».
* Федеральный закон «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями)
* Федеральный закон от 30.03.99 ФЗ-52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
* Постановление Правительства РФ от 21.12.2010 г. №987 «О государственном надзоре и контроле в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов»
* ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Стандартинформ.
* ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.- Введ. 2015-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 8 с.
* ГОСТ 30389 - 2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования – Введ. 2016 – 01 – 01. – М.: Стандартинформ, 2014.- III, 12 с.
* ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. - Введ. 2016-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 48 с.
* СанПиН 2.3.2. 1324-12Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов [Электронный ресурс]: постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 22 мая 2003 г. № 98. – Режим доступа: <http://www.6pl.ru/gost/> SanPiN\_232\_1324\_03.htm.
* СанПиН 2.3.6. 1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья
* Богушева В.И.Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров: учеб. пособие для сред. проф. образования. – 6-е изд., доп. и перераб. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 318 с. – (Среднее профессиональное образование).
* Ботов М.И. Оборудование предприятий общественного питания : учебник для студ.учреждений высш.проф.образования / М.И. Ботов, В.Д. Елхина, В.П. Кирпичников. – 1-е изд. – М. : Издательский центр «Академия», 2014 – 416 с.
* Кучер, Л.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратов. – М.: ИД «Деловая литература», 2015. – 544 с.
* Потапова И.И. Калькуляция и учет : учеб.для учащихся учреждений нач.проф.образования / И.И. Потапова. – 9-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 176 с
* Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие для студ. учреждений сред.проф.образования / В.В. Усов. – 13-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2015. – 432 с.
* Шеламова Г.М. Этикет делового общения. учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 192 с.
* Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности. учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 192 с.
* **Электронные издания:**

1. Вестник индустрии питания //Весь общепит России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <www.pitportal.ru>.

2. Kuking.net: кулинарный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <www.kuking.net>.

3. Федерация рестораторов и оттельеров. – Режим доступа: <www.frio.ru>,

4. Гастрономъ.ru: кулинарные рецепты блюд с фото [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <www.gastronom.ru>.

5. Гастрономъ: журнал для тех, кто ест // Все журналы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <www.jur-jur.ru/journals/jur22/index.html>.

6. Центр ресторанного партнёрства для профессионалов HoReCa [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <www.creative-chef.ru>.

7. Консультант Плюс: информационно-правовая система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

* **Дополнительные источники:**
* Дусенко С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / С. В. Дусенко. — 3-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 224 с. — (Сер. Бакалавриат).
* Ермакова В.И. Официант, бармен.: учеб. пособие для нач. проф. образования/ В.И. Ермакова — 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 272 с (Ускоренная форма подготовки).
* Шарухин А. П. Психология делового общения : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.П.Шарухин, А.М.Орлов. — М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 240 с. — (Сер. Бакалавриат).
* Затуливетров А.Б. [Новый ресторан. 365 дней после открытия. Практическое пособие по управлению](http://my-shop.ru/shop/books/1701928.html), Изд.: «Ресторанные ведомости», 2013 г.
* Богатова Наталья. [Современный ресторан. Книга успешного управляющего](http://my-shop.ru/shop/books/1323466.html), Изд.: Ресторанные ведомости, 2013 г.
* Журналы: «Питание и общество», «Ресторанный бизнес», «Ресторан», «Ресторанные ведомости», «Ресторатор».

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения** | **Критерии оценки** | **Формы и методы оценки** |
| Знание:   * 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 | Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов.  Не менее 75% правильных ответов.  Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям,  полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии | **Текущий контроль**  **при проведении:**  -письменного/устного опроса;  -тестирования;  -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)  **Промежуточная аттестация**  в форме дифференцированного зачета в виде:  -письменных/ устных ответов,  -тестирования |
| Умения:   * выполнения всех видов работ по подготовке залов и инвентаря 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; * 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 торгово-технологическое 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 | Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям  Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.  Точность оценки, самооценки выполнения  Соответствие требованиям инструкций, регламентов  Рациональность действий и т.д. | **Текущий контроль:**  - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям;  - оценка заданий для самостоятельной работы,  **Промежуточная аттестация**:  - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете |