

Министерство образования и науки Алтайского края
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

(повышение квалификации)

«Национальные особенности в обслуживании»

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

 Л.В. Иванютина

«13» марта 2021 г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «ААГ»

 В.Ф. Косинова

«10» марта 2021 г.



Рассмотрена на заседании

Кафедры ресторанныго бизнеса

 А.А. Дунаева

«18» марта 2021 г.

Руководитель программы: Ирина Ивановна Томилина, преподаватель высшей квалификационной категории;

Составители программы: Ирина Ивановна Томилина, преподаватель высшей квалификационной категории;

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общая характеристика программы.....	4
2 Содержание программы.....	6
3 Оценка результатов освоения программы	15
4 Организационно-педагогические условия реализации программы.....	
5 Оценочные материалы.....	19

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Пояснительная записка

Настоящая программа представляет собой совокупность требований, обязательных при реализации программы дополнительного профессионального образования «Национальные особенности в обслуживании».

Программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании, утвержденного приказом Минобрнауки России от 07.05. 2014 № 465.

и профессионального стандарта «Официант\Бармен», утвержденный Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 1 декабря 2015 г. N 910н.

Программа включает пояснительную записку, основные требования к результатам освоения содержания программы, учебный план, учебно-тематический план, календарный учебный график, содержание разделов программ с кратким описанием тематики, оценку результатов освоения программы, условия реализации программы, формы аттестации и оценочные материалы для обучающихся.

1.2 Цель реализации программы

Совершенствование и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности менеджера предприятий общественного питания.

1.3 Планируемые результаты обучения

Характеристика профессиональной деятельности обучающихся

Уровень квалификации – менеджер предприятий общественного питания.

Менеджера предприятий общественного питания готовится к следующим видам деятельности:

1. Организация питания в организациях общественного питания.
2. Организация обслуживания в организациях общественного питания.
3. Маркетинговая деятельность в организациях общественного питания.
4. Контроль качества продукции и услуг общественного питания.
5. Выполнение работ по профессии официант.

Область профессиональной деятельности обучающихся:

- организация обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.

Требования к результатам освоения дополнительной профессиональной программы:

Менеджер должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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

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

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

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

ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.

Менеджер должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

ПК 1.1. Анализировать возможности организации по производству продукции общественного питания в соответствии с заказами потребителей.

ПК 1.2. Организовывать выполнение заказов потребителей.

ПК 1.3. Контролировать качество выполнения заказа.

ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.

ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.

ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.

ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.

ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.

ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

ПК 3.3. Оценивать конкурентоспособность продукции и услуг общественного питания, оказываемых организацией.

ПК 4.1. Контролировать соблюдение требований нормативных документов и правильность проведения измерений при отпуске продукции и оказании услуг.

ПК 4.2. Проводить производственный контроль продукции в организациях общественного питания.

ПК 4.3. Проводить контроль качества услуг общественного питания.

Выполнение работ по профессии официант.

Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций

Программа направлена на формирование и развитие *трудовых функций официанта*:

1. Организация работы бригады официантов/барменов С/02.5

Трудовые действия

Разработка текущих и оперативных планов работы бригады официантов/барменов

Проведение вводного и текущего инструктажа членов бригады официантов/барменов

Распределение заданий между работниками бригады официантов/барменов в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности

Координация и контроль выполнения производственных заданий работниками бригады официантов/барменов

Определение необходимости обучения работников бригады официантов/барменов и организация их обучения

Прием и оформление заказов на проведение массовых мероприятий, в том числе выездных

Взаимодействие с основным производством, складом, сервисной и другими структурными подразделениями организации питания для бесперебойной работы бригады официантов/барменов

Необходимые умения

Разрабатывать текущий и оперативные планы работ бригады официантов/барменов

Распределять работу между членами бригады официантов/барменов и ставить им производственные задачи

Организовывать и контролировать обслуживание при проведении массовых мероприятий в организациях питания, в том числе выездных мероприятий

Обучать членов бригады на рабочих местах современным технологиям обслуживания потребителей организаций питания

Управлять конфликтными ситуациями в службе обслуживания организаций питания

Необходимые знания

Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Технологии обслуживания в организациях питания

Методы организации труда официантов/барменов

Инструменты планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников организаций питания

Теории межличностного и делового общения, общения с потребителями, переговоров, конфликтологии малой группы

Требования трудовой дисциплины, охраны здоровья, санитарии и гигиены

2. Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады официантов/барменов С/03.5

Трудовые действия

Определение и использование форм контроля обслуживания потребителей организации питания бригадой официантов/барменов

Оценка результатов работы бригады официантов/барменов и каждого из ее члена в отдельности

Выявление отклонений от плана в работе бригады официантов/барменов и их причин

Подготовка отчета о результатах работы бригады официантов/барменов за отчетный период

Необходимые умения

Организовывать и производить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады официантов/барменов

Оценивать результаты работы бригады официантов/барменов за отчетный период и определять причины отклонений результатов работы от плана

Разрабатывать меры по предупреждению невыполнения бригадой официантов/барменов плана работ

Использовать компьютерные программы для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы бригады официантов/барменов

Необходимые знания

Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения

Современные технологии контроля деятельности подчиненных

Менеджмент и маркетинг, делопроизводство, способы подготовки отчетности организаций питания

Требования трудовой дисциплины, охраны труда, санитарии и гигиены

1.4 Категория обучающихся и требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению программы допускаются лица, получающие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование, лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование.

1.5 Форма обучения

Очная форма обучения с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

1.6 Трудоемкость программы

Максимальная учебная нагрузка обучающихся – 26 часов.

Внеаудиторная самостоятельная работа – 6 часов.

Практическая работа – 15 часов.

1.7 Выдаваемый документ

Лица, освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации.

2 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная ра-бота	Аудиторная*	из них			
			Лекции	Лабораторные ра-боты	Практические за-нятия, семинары		
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1. Особенности обслуживания иностранных гостей	25	6	19	4		15	
Итоговая аттестация	1		1			1	ДЗ ¹
Всего	26	6	20	4		16	

*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

¹ Дифференцированный зачет.

2.2 Учебно-тематический план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная ра-бота	Аудиторная*	из них			
			Лекции	Лабораторные ра-боты	Практические за-нятия, семинары		
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1. Особенности обслуживания иностранных гостей	25	6	19	4		15	
Тема 1.1 Введение. Национальные особенности обслуживания	6	4	2	2			Опрос
Тема 1.2 История русской кулинарии	4	2	2	2			Опрос
Тема 1.3 Особенности обслуживания русской кухни	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1.4 Типы ресторанного обслужи-	2		2			2	ПЗ ²

вания							
Тема 1.5 Особенности ресторанного обслуживания в Европе	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1.6 Характеристика индустрии питания в Европе	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1.7 Ресторанное обслуживание во Франции	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1.8 Индустрия питания в Германии	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1.9 Особенности обслуживания канадской кухни	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1.10 Особенности обслуживания арабской, болгарской, югославской кухни	1		1			1	ПЗ ²
Итоговая аттестация	1		1			1	ДЗ ¹
Всего	26	6	20	4		16	

*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

¹ Дифференцированный зачет.

² Практическое занятие.

2.3 Календарный учебный график

Период обучения ¹	Наименование раздела, темы
Первый день	Раздел 1. Особенности обслуживания иностранных гостей
	Тема 1.1 Введение. Национальные особенности обслуживания
Второй день	Раздел 1. Особенности обслуживания иностранных гостей
	Тема 1.2 История русской кулинарии
Третий день	Раздел 1. Особенности обслуживания иностранных гостей
	Тема 1.3 Особенности обслуживания русской кухни Практическое занятие №1
Четвертый день	Раздел 1. Особенности обслуживания иностранных гостей
	Тема 1.4 Типы ресторанного обслуживания Практическое занятие №2
Пятый день	Раздел 1. Особенности обслуживания иностранных гостей
	Тема 1.5 Особенности ресторанного обслуживания в Европе Практическое занятие №3
Шестой день	Раздел 1. Особенности обслуживания иностранных гостей
	Тема 1.6 Характеристика индустрии питания в Европе Практическое занятие №4
Седьмой день	Раздел 1. Особенности обслуживания иностранных гостей
	Тема 1.7 Ресторанное обслуживание во Франции Практическое занятие №5

Восьмой день	Раздел 1. Особенности обслуживания иностранных гостей
	Тема 1.8 Индустрия питания в Германии Практическое занятие №6
Девятый день	Раздел 1. Особенности обслуживания иностранных гостей
	Тема 1.9 Особенности обслуживания канадской кухни Практическое занятие №7
Десятый день	Раздел 1. Особенности обслуживания иностранных гостей
	Тема 1.10 Особенности обслуживания арабской, болгарской, югославской кухни. Практическое занятие №8 Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

¹⁾Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение.

2.4. Рабочая программа Национальные особенности в обслуживании

Цель: обеспечить получение глубоких знаний обучающихся в области национальных особенностей в обслуживании с учетом действующего Законодательства РФ.

Задачи:

- изучить национальные особенности подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе ;
- изучить способы расстановки мебели в зале обслуживания организаций питания;
- ориентироваться в ассортименте наиболее типичных продуктов питания кухонь народов мира, сознательно выбирая наиболее полезные;
- применять знания и навыки, связанные с этикетом в области питания, установки, личностные ориентиры и нормы поведения, обеспечивающие сохранение и укрепление физического, психологического и социального здоровья;
- осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Обучающийся должен уметь:

- Готовить залы организации питания к обслуживанию, расстановке столов, стульев, проверке устойчивости столов, стульев, протирке столов
- Соблюдать стандарты чистоты в зале питания
- Протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями, накрывать стол скатертью
- Производить сервировку столов посудой, приборами и блюдами по предварительным заказам
- Соблюдать личную гигиену и требования охраны труда

Обучающийся должен знать:

- Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания
- Национальные особенности подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе
- Способы расстановки мебели в зале обслуживания организаций питания
- Технологии предварительной сервировки столов посудой и приборами
- Характеристика столовой посуды, приборов и столового белья
- Правила накрытия столов по предварительным заказам ассортиментом блюд
- Правила и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков, способы подачи блюд

- Правила, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями в организациях питания
- Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная*	из них			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1. Особенности обслуживания иностранных гостей	25	6	19	4		15	
Тема 1.1 Введение. Национальные особенности обслуживания	6	4	2	2			Опрос
Тема 1.2 История русской кулинарии	4	2	2	2			Опрос
Тема 1.3 Особенности обслуживания русской кухни	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1.4 Типы ресторанного обслуживания	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1.5 Особенности ресторанного обслуживания в Европе	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1.6 Характеристика индустрии питания в Европе	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1.7 Ресторанное обслуживание во Франции	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1.8 Индустрия питания в Германии	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1.9 Особенности обслуживания канадской кухни	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1.10 Особенности обслуживания арабской, болгарской, югославской кухни	1		1			1	ПЗ ²
Итоговая аттестация	1		1			1	ДЗ ¹
Всего	26	6	20	4		16	

Тема 1.1 Введение. Национальные особенности обслуживания

Столовые посуда, приборы: их назначение, классификация. Требования, предъявляемые к посуде и приборам. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельем. Правила хранения и учета. Столовое белье: виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика. Использование в ресторанном сервисе столового белья из натуральных и синтетических тканей, нетканых материалов.

Этапы организации обслуживания: подготовительный, основной, завершающий. Подготовительный этап. Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Уборка помещений: виды, назначение. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки. Сервировка и оформление столов композициями из цветов, аксессуарами. Основные виды и формы складывания салфеток. Предварительная сервировка столов. Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания. Сервировка стола для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда, обеда по меню заказных (порционных) блюд, ужина. Досервировка стола в соответствии с полученным заказом. Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала. Инструктаж по порядку и правилам обслуживания. Контроль степени готовности.

Средства информации: меню, карта вин, сертификаты, лицензии. Требования к информации.

Самостоятельная работа обучающихся

Конспект: Регламенты, стандарты и нормативно-техническая документацию, используемая при обслуживании потребителей питания

Конспект: Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания

Тема 1.2 История русской кулинарии

История русской кулинарии. Кухня Российской империи конец XVII в. – XIX в. Древнерусская кухня IX—XV вв. Похлебки: горячие, холодные; Каши; Мучные изделия; Мясо; Напитки Кухня XVI – XVII века Кухня XVIII ВЕКА. Кухня XIX века.

Основные характерные черты и особенности русской кухни. Технологические процессы русской кухни.

Самостоятельная работа обучающихся

Конспект: Свадебные «ритуалы» в разных странах

Тема 1.3 Особенности обслуживания русской кухни

Особенности русской кухни. Роль овощей в русской кухне. Блюда из картофеля. (Картофельные котлеты, картофель фаршированный мясом.) Капуста. Блюда из капусты (капуста тушеная, капустные котлеты)

Особенности православной русской кухни. Постные супы (щи, рассольник). Вид меню. Особенности меню и обслуживания.

Меню фирменных блюд или каталог шеф-повара.

Практическое занятие № 1

Особенности обслуживания русской кухни.

Тема 1.4 Типы ресторанного обслуживания

Организация процесса обслуживания в ресторанах различных классов и концепций осуществления ресторанного бизнеса с учетом своей специализации. Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива; прием и оформление заказа, рекомендации в выборе блюд и напитков, уточнение заказа.

Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Порядок замены использованной посуды и приборов. Правила этикета и нормы поведения за столом. Завершающий этап обслуживания. Расчет с потребителями: виды, формы, правила.

Специальные виды услуг: определение, классификация. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров совещаний: составление меню, особенности сервировки столов, формы обслуживания, способы расчета. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах.

Практическое занятие № 2

Типы ресторанного обслуживания.

Тема 1.5 Особенности ресторанного обслуживания в Европе

Особенности ресторанного обслуживания в Европе. Основные типы ресторанного обслуживания. Классификации предприятий общественного питания. Анализ особенностей индустрии питания в европейских странах. Ресторанное обслуживание во Франции, Германии, Великобритании. Фуршет. Шведский стол. Обслуживание через буфет. Клубное обслуживание. Кейтеринг. Кафе-самообслуживание. Обслуживание «Коктейль». Обслуживание гостей на банкетах. Обслуживание «Барбекю».

Практическое занятие № 3

Особенности ресторанного обслуживания в Европе.

Тема 1.6 Характеристика индустрии питания в Европе

Национальные кухни различных стран. Гастрономические особенности питания туристов разных стран. Требования к персоналу, обслуживающему иностранных туристов. Требования к предприятиям питания, обслуживающим иностранных туристов.

Английский сервис. Вид меню. Особенности меню и обслуживания.

Меню фирменных блюд или каталог шеф-повара. Характерен для дорогих эксклюзивных ресторанов при фешенебельных отелях. "А ля карт". "А парт". "Табльдот". "Дю Жур". "Стол-экспресс". "Зал-экспресс". Шведский стол ("сморгосбурдет" - (бутербродный стол).

Практическое занятие № 4

Характеристика индустрии питания в Европе

Тема 1.7 Ресторанное обслуживание во Франции

Французский тип сервиса. Такой вид сервиса считается элегантным, изысканным и дорогостоящим в мире. Сервировка пищи. Подача к столу. Работа официанта. Определение объема порций. Ограниченное количество столов. Горячая закуска, основное рыбное или мясное блюдо, овощной салат, сыр, антреме (промежуточное блюдо между обедом и десертом - суфле, блины, пончики) и десерт.

Практическое занятие № 5

Ресторанное обслуживание во Франции.

Тема 1.8 Индустрия питания в Германии

Общие сведения индустрии питания в Германии. Исторические корни предприятий питания. Развитие системы общественного питания в 20 веке в Европе и Америке. Характеристика предприятий общественного питания. Ведущие предприятия общепита в Германии. Классификация видов предприятий общественного питания в Германии. Редкие и региональные блюда общественного питания в Германии. Разновидности напитков.

Практическое занятие № 6

Индустрия питания в Германии

Тема 1.9 Особенности обслуживания канадской кухни

Общие сведения индустрии питания в Канаде. Исторические корни предприятий питания. Развитие системы общественного питания в 20 веке в Канаде. Характеристика предприятий общественного питания. Ведущие предприятия общепита в Канаде. Классификация видов предприятий общественного питания в Канаде. Редкие и региональные блюда общественного питания в Канаде. Разновидности напитков.

Практическое занятие № 7

Особенности обслуживания канадской кухни.

Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа.

Тема 1.10 Особенности обслуживания арабской, болгарской, югославской кухни

Национальные кухни стран Востока и Балкан. Гастрономические особенности питания туристов. Требования к персоналу, обслуживающему иностранных туристов. Требования к предприятиям питания, обслуживающим иностранных туристов.

Характерные особенности арабской кухни. Режим питания в арабских странах . Семь фактов об арабской кухне . Кулинарная география арабской кухни . Кофе по-арабски

Практическое занятие № 8

Особенности обслуживания арабской, болгарской, югославской кухни.

Отработка подачи блюд разными способами.

Подача блюд по предварительным заказам.

Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

3. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1. Формы аттестации

Текущий контроль знаний, обучающихся проводится преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, на протяжении всего обучения по программе. Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой обучающихся и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения посредством выполнения упражнений на практических занятиях и в иных формах, установленных преподавателем.

Текущий контроль осуществляется на основе оценки письменных домашних и практических заданий, выполняемых по отдельным вопросам разделов дисциплины; подготовки докладов, рефератов, выступлений; опросов по теоретическим вопросам.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы, проводится в форме дифференцированного зачета.

Для проведения итоговой аттестации программы разработаны оценочные материалы.

Оценочные материалы для дифференцированного зачета соответствуют целям и задачам программы подготовки специалиста, учебному плану и обеспечивают оценку качества общепрофессиональных и профессиональных компетенций, приобретаемых обучающимся.

3.2. Оценка результатов освоения программы

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения опроса, практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Предмет оценивания (компетенции)	Объект оценивания (навыки)	Показатель оценки (знания, умения)	Форма контроля
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии,	ПК 1.1. Анализировать возможности организации по производству продукции общественно-	<i>уметь:</i> Готовить залы организации питания к обслуживанию, расстановке столов,	Тестирование, Наблюдение фронталь-

<p>проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, по-</p>	<p>го питания в соответствии с заказами потребителей.</p> <p>ПК 1.2. Организовывать выполнение заказов потребителей.</p> <p>ПК 1.3. Контролировать качество выполнения заказа.</p> <p>ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.</p> <p>ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.</p> <p>ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.</p> <p>ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.</p> <p>ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.</p> <p>ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по</p>	<p>стульев, проверке устойчивости столов, стульев, протирке столов</p> <p>Соблюдать стандарты чистоты в зале питания</p> <p>Протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями, накрывать стол скатертью</p> <p>Производить сервировку столов посудой, приборами и блюдами по предварительным заказам</p> <p>Соблюдать личную гигиену и требования охраны труда</p> <p><i>знать:</i></p> <p>Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания</p> <p>Национальные особенности подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе</p> <p>Способы расстановки мебели в зале обслуживания организаций питания</p> <p>Технологии пред-</p>	<p>ный опрос,</p> <p>проверка выполненных заданий по самостоятельному изучению,</p> <p>решение ситуационных задач,</p> <p>экспертная оценка выполнения практического занятия, заданий по самостоятельной работе</p>
---	---	---	---

<p>требителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.</p>	<p>повышению качества обслуживания.</p> <p>ПК 3.3. Оценивать конкурентоспособность продукции и услуг общественного питания, оказываемых организацией.</p> <p>ПК 4.1. Контролировать соблюдение требований нормативных документов и правильность проведения измерений при отпуске продукции и оказании услуг.</p> <p>ПК 4.2. Проводить производственный контроль продукции в организациях общественного питания.</p> <p>ПК 4.3. Проводить контроль качества услуг общественного питания.</p> <p>Выполнение работ по профессии официант.</p>	<p>варительной сервировки столов посудой и приборами</p> <p>Характеристика столовой посуды, приборов и столового белья</p> <p>Правила накрытия столов по предварительным заказам ассортимента блюд</p> <p>Правила и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков, способы подачи блюд</p> <p>Правила, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями в организациях питания</p> <p>Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания.</p>	
--	--	--	--

3.3. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется преподавателем в процессе оценки тестов, практических занятий, лабораторных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Критерии оценки для теста:

Оценка	Критерии
«Отлично»	85 – 100 % правильных ответов
«Хорошо»	70 – 84 % правильных ответов

«Удовлетворительно»	55 – 69 % правильных ответов
«Неудовлетворительно»	< 55 % правильных ответов

Критерии оценки качества выполнения практического задания:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с практическими задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме;

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, правильно применяет теоретические знания при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы;

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно, допущены ошибки, которые оказали существенное влияние на итоговые показатели.

Критерии оценки качества выполнения дифференцированного зачета.

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, который демонстрирует высокий уровень усвоения материала, предусмотренного программой; демонстрирует уровень знаний и умений, позволяющих решать типовые ситуационные задачи; владеет научной терминологией согласно темам; обоснованно, четко, полно излагает ответ; отвечает на дополнительные вопросы; обладает достаточно высоким уровнем информационно - коммуникативной культуры; при ответе на вопросы по зачетной теме не допускают ошибок и неточностей в изложении материала.

Оценка «хорошо» ставится обучающему, который показывает прочные знания материала, предусмотренного программой; допускает неточности в обоснованности ответа при решении типовых ситуационных задач; владеет научной терминологией согласно темам; отвечает на дополнительные вопросы; при ответе на вопросы по зачетной теме допускает неточности в изложении материала.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, который показывает знания только основного программного материала; в научной терминологии согласно темам допускает ошибки; допускает ошибки в обоснованности

ответа при решении ситуационных задач; при ответе на дополнительные вопросы допускает неточности.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, который: показывает фрагментарные знания основного программного материала; не владеет всей научной терминологией; демонстрирует обрывочные знания теории и практики по материалу; не могут решить знакомую проблемную ситуацию даже при помощи преподавателя.

Критерии оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы студента:

- уровень освоения студентом учебного материала;
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических работ;
- обоснованность, логичность и четкость изложения ответа;
- умение аргументировать ответ;
- оформление материала в соответствии с требованиями.

4 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1 Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Лаборатория «Учебный ресторан», учебное кафе «Конкорд»	Лекция	Оборудование: -комплект нормативной документации; -презентации. Столовое белье - скатерти - салфетки - полотенце - ручник. Посуда и приборы: - тарелки всех типов; - креманки, соусники; - чайные и кофейные пары; - солонки, перчатки, сахарницы; - столовые, закусочные, рыбные приборы; - посуда для напитков; -вазы для цветов; - вазы-плато; - графины, кувшины. Технические средства обучения: - телевизор; - касса R-keeper.
	Практические занятия	
	Итоговая аттестация	

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основные источники:

1. Андропова Н. И, Качурина Т. А. Организация и ведение процесса приготовления, оформления и подготовки к реализации горячих блюд, кулинарных изделий, закусок сложного ассортимента: учебник, изд. центр – Москва: Академия, 2018.-256с
2. Радченко, Л. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Л. А. Радченко. - Москва: Кнорус, 2020.
3. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для СПО / Г. С. Сологубова. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2019.
4. Счесленок, Л. Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания : учебник / Л. Л. Счесленок, Ю. В. Полякова, Л. П. Сынгаевская. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2018.

Дополнительные источники:

4. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: [Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1(в ред. ФЗ от 23.11.2009 № 261-ФЗ)]. - Режим доступа: [Консультант плюс]. - Загл. с экрана.
5. Правила оказания услуг общественного питания (утверждены постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036 (с изменениями от 21 мая 2001 г.)
6. ГОСТ Р. 50762-95 Общественное питание. Классификация предприятий - Введ. - 01. 96. - Москва: Издательство стандартов, 1996. - 13 с.
7. ГОСТ Р 50763-95 Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению.
8. ГОСТ Р 5 0764-95 Услуги общественного питания. Общие требования
9. ГОСТ 28-1-95 Общественное питание. Требования к производственному персоналу.
- 10.ГОСТ Р 50935-96 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.
- 11.Кучер, Л.С., Шкуратова, Л.М. Ресторанный бизнес в России: технология успеха. Третье переработанное издание, Москва ТрансЛит, 2002- 510с
- 12.Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий дня предприятий общественного питания. - М.: Хлебпродинформ, 1996,1997 – 617 с., 560 с.

4.3 Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляется преподавателями ПЦК (кафедры) индустрии питания КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства», имеющими высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 1 года.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

для фронтального опроса

- 1. Какие помещения входят в состав ресторана?
- 2. Какие требования предъявляются к освещению и мебели залов обслуживания?
- 3. Какие требования предъявляются к подсобным помещениям ресторана?
- 4. Расскажите про организацию технологического процесса в ресторане.
- 5. В чем суть цеховой структуры ресторана?
- 6. Каковы функции шеф-повара в ресторане?
- 7. Каковы основные правила сервировки стола посудой и приборами?
- 8. Как должен встречать гостей ресторана метрдотель?
- 9. Каковы последовательность подачи напитков и блюд?
- 10. Как производится расчет гостей в ресторане?
- 11. Какие виды специального обслуживания вы знаете?
- 12. Расскажите про типы ресторанного обслуживания.
- 13. В чем особенности обслуживания праздничных мероприятий?
- 14. Каковы особенности питания жителей зарубежных стран?
- 15. Расскажите про особенности ресторанов с национальной кухней.

Задания для дифференцированного зачета

Демонстрация и защита тематических столов.

Обучающиеся должны предоставить:

1 Продемонстрировать тематическую сервировку стола для иностранных гостей. Необходимо определить, какую страну презентовать: Италия, Китай, Япония, Англия, Франция, Африка и др.

Определиться со скатертью, посудой, атрибутами стола.

2 Составить и оформить меню с применением информационных технологий в электронном и бумажном варианте.

4 Презентовать сервировку стола. Рассказать историю страны, особенности обслуживания.

3 Электронный фотоотчёт сервировки стола в формате презентации PowerPoint (слайд-шоу jpg).