

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

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

(общеразвивающая)

«Основные правила обслуживания гостей»

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

 Л.В. Иванютина

«18» марта 2021 г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «ААГ»



 В.Ф. Косинова

«18» марта 2021 г.

Рассмотрена на заседании

Кафедры ресторанного бизнеса

 А.А. Дунаева

«18» марта 2021 г.

Руководитель программы: Торопова Юлия Викторовна, преподаватель

Составители программы: Торопова Юлия Викторовна, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общая характеристика программы.....	4
2 Содержание программы.....	8
3 Оценка результатов освоения программы.....	12
4 Организационно-педагогические условия реализации программы...	14
5 Оценочные материалы.....	16

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Пояснительная записка

Настоящая программа представляет собой совокупность требований, обязательных при реализации дополнительной общеобразовательной программы «Основные правила обслуживания гостей».

Дисциплина является составной частью углубленного уровня гуманитарного, социального и экономического цикла. Дисциплина формирует общекультурные компетенции и служит основой для получения профессиональных знаний, умений и навыков, относится к общеобразовательным дисциплинам.

Программа разработана в соответствии с:

-Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказом Министерства Просвещения РФ № 196 от 9 ноября 2018 года «Об утверждении порядка организации и осуществлении образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным дисциплинам».

Программа включает пояснительную записку, основные требования к результатам освоения содержания программы, учебный 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

Формирование и развитие творческих способностей детей и взрослых в области в индустрии ресторанного сервиса и удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном и эстетическом совершенствовании.

1.3 Планируемые результаты обучения

Программа направлена на формирование и развитие следующих компетенций:

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

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

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

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

Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

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

Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.4 Категория слушателей и требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению программы допускаются любые лица без предъявления требования к уровню образования.

1.5 Форма обучения

Очная форма обучения.

1.6 Трудоемкость программы

Максимальная учебная нагрузка – 26 часов;

Практические занятия – 14 часов;

обязательная аудиторная работа – 26 часов.

1.7 Выдаваемый документ

Лица, освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию в форме дифференцированного зачета, получают сертификат.

2 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия			
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1. Основные правила обслуживания гостей	26		22	8		14	
Итоговая аттестация			4			4	ДЗ ¹
Итого	26		26	8		18	

1 Дифференцированный зачет.

2.2 Учебно-тематический план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия			
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1. Основные правила обслуживания гостей	26		22	8		14	
Тема 1. Правила личной подготовки официанта к обслуживанию	2		2	2			опрос
Тема 2. Правила подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе. Способы расстановки мебели в зале обслуживания организаций питания	2		2	2			опрос
Тема 3. Характеристика столовой посуды, приборов и столового белья. Подготовка столовой посуды и приборов, столового белья	4		4	2		2	ПЗ ²
Тема 4. Предварительная сервировка столов посудой и приборами. Способы оформления	2		2			2	ПЗ ²

салфеток.							
Тема 5. Правила и техника уборки использованной посуды	2		2			2	ПЗ ²
Тема 6. Правила, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями в организациях питания	2		2			2	ПЗ ²
Тема 7. Прием и оформление заказа. Встреча потребителей организации питания и размещение их в зале	2		2			2	ПЗ ²
Тема 8. Досервировка стола по меню заказа потребителей организации питания. Замена использованной посуды, приборов и столового белья	2		2			2	ПЗ ²
Тема 9. Расчет посетителей. Проводы потребителей организации питания	2		2			2	ПЗ ²
Итоговая аттестация			4			4	ДЗ¹
Итого	26		26	8		18	

1 Дифференцированный зачет.

2 Практическое занятие.

2.3 Календарный учебный график

Период обучения ¹	Наименование раздела, темы
Первый день	Тема 1 Правила личной подготовки официанта к обслуживанию
Второй день	Тема 2 Правила подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе. Способы расстановки мебели в зале обслуживания организаций питания
Третий день	Тема 3 Характеристика столовой посуды, приборов и столового белья. Подготовка столовой посуды и приборов, столового белья
Четвертый день	Тема 4 Предварительная сервировка столов посудой и приборами. Способы оформления салфеток.
Пятый день	Тема 5 Правила и техника уборки использованной посуды
Шестой день	Тема 6 Правила, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями в организациях питания
Седьмой день	Тема 7 Прием и оформление заказа. Встреча потребителей организации питания и размещение их в зале
Восьмой день	Тема 8 Досервировка стола по меню заказа потребителей организации питания. Замена использованной посуды, приборов и столового белья
Девятый день	Тема 9 Расчет посетителей. Проводы потребителей организации питания итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

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

2.4 Рабочая программа «Основные правила обслуживания гостей»

Цель: обеспечить получение глубоких знаний обучающихся в области обслуживания гостей.

Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы обучающиеся должны:

Знать

- Виды и назначение столовой посуды, приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря, необходимых для сервировки столов;
- Технологии сервировки столов;
- Материально-техническая база обслуживания;
- Санитарные требования к торговым и производственным помещениям организаций общественного питания, инвентарю, посуде и таре
- Правила личной подготовки официанта к обслуживанию
- Правила подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе

уметь:

- Оценивать наличие столовой посуды, приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря, необходимых для сервировки столов, и прогнозировать потребность в них
- Оценивать качество сервировки столов
- Готовить залы организации питания к обслуживанию, расстановке столов, стульев, проверке устойчивости столов, стульев, протирке столов
- Соблюдать стандарты чистоты в зале питания
- Соблюдать личную гигиену и требования охраны труда

Структура и содержание рабочей программы

Общая трудоемкость программы составляет 26 часов, из них практическая работа - 14 часов.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					Формы контроля
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные			Практические			
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1. Основные правила обслуживания гостей	26		22	8		14	
Тема 1. Правила личной подготовки официанта к обслуживанию	2		2	2			опрос

Тема 2. Правила подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе. Способы расстановки мебели в зале обслуживания организаций питания	2		2	2			опрос
Тема 3. Характеристика столовой посуды, приборов и столового белья. Подготовка столовой посуды и приборов, столового белья	4		4	2		2	ПЗ ²
Тема 4. Предварительная сервировка столов посудой и приборами. Способы оформления салфеток.	2		2			2	ПЗ ²
Тема 5. Правила и техника уборки использованной посуды	2		2			2	ПЗ ²
Тема 6. Правила, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями в организациях питания	2		2			2	ПЗ ²
Тема 7. Прием и оформление заказа. Встреча потребителей организации питания и размещение их в зале	2		2			2	ПЗ ²
Тема 8. Досервировка стола по меню заказа потребителей организации питания. Замена использованной посуды, приборов и столового белья	2		2			2	ПЗ ²
Тема 9. Расчет посетителей. Проводы потребителей организации питания	2		2			2	ПЗ ²
Итоговая аттестация			4			4	ДЗ¹
Итого	26		26	8		18	

1Дифференцированный зачет.

2Практическое занятие.

Тема 1 Правила личной подготовки официанта к обслуживанию

Изучение правил личной подготовки официанта к обслуживанию.

Тема 2 Правила подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе. Способы расстановки мебели в зале обслуживания организаций питания

Изучение правил подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе. Способы расстановки мебели в зале обслуживания организаций питания

Тема 3 Характеристика столовой посуды, приборов и столового белья. Подготовка столовой посуды и приборов, столового белья

Характеристика столовой посуды, приборов и столового белья. Подготовка столовой посуды и приборов, столового белья

Практическое занятие № 1

Составление таблицы по столовой посуде, приборам и столовому белью. Подготовка столовой посуды и приборов, столового белья.

Тема 4 Предварительная сервировка столов посудой и приборами. Способы оформления салфеток.

Предварительная сервировка столов посудой и приборами. Способы оформления салфеток.

Практическое занятие № 2

Отработка предварительной сервировки столов посудой и приборами. Способы оформления салфеток.

Тема 5 Правила и техника уборки использованной посуды

Изучение правил и техники уборки использованной посуды

Практическое занятие № 3

Отработка правил и техники уборки использованной посуды.

Тема 6 Правила, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями в организациях питания

Правила, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями в организациях питания

Практическое занятие № 4

Отработка правил, технологий и компьютерных программ, используемых для расчетов с потребителями в организациях питания.

Тема 7 Прием и оформление заказа. Встреча потребителей организации питания и размещение их в зале

Прием и оформление заказа. Встреча потребителей организации питания и размещение их в зале

Практическое занятие № 5

Прием и оформление заказа.

Презентация на тему «Методы подачи блюд и напитков».

Тема 8 Досервировка стола по меню заказа потребителей организации питания. Замена использованной посуды, приборов и столового белья

Досервировка стола по меню заказа потребителей организации питания. Замена использованной посуды, приборов и столового белья

Практическое занятие № 6

Досервировка стола по меню заказа потребителей организации питания. Замена использованной посуды, приборов и столового белья

Тема 9 Расчет посетителей. Проводы потребителей организации питания

Расчет посетителей. Проводы потребителей организации питания

Практическое занятие № 7

Расчет посетителей. Проводы потребителей организации питания

Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

3. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1 Формы аттестации

Текущий контроль знаний, обучающихся ведется на каждом занятии в форме педагогического наблюдения за правильностью выполнения изделий в ходе практической работы, соблюдения технологии изготовления изделия; успешность освоения материала проверяется в конце каждого занятия путем итогового обсуждения, анализа выполненных работ.

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 практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Предмет оценивания (компетенции)	Показатель оценки (знания, умения)	Методы оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Использовать информационно-	Знать:- <ul style="list-style-type: none">• Виды и назначение столовой посуды, приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря, необходимых для сервировки столов;• Технологии сервировки столов;• Материально-техническая база обслуживания;• Санитарные требования к торговым и производственным помещениям организаций общественного питания, инвентарю, посуде и таре• Правила личной подготовки официанта к обслуживанию• Правила подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе	Экспертная оценка деятельности обучающихся при выполнении и защите результатов практических занятий, выполнении домашних работ, опроса, результатов внеаудиторной самостоятельной

<p>коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оценивать наличие столовой посуды, приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря, необходимых для сервировки столов, и прогнозировать потребность в них • Оценивать качество сервировки столов • Готовить залы организации питания к обслуживанию, расстановке столов, стульев, проверке устойчивости столов, стульев, протирке столов • Соблюдать стандарты чистоты в зале питания • Соблюдать личную гигиену и требования охраны труда 	<p>работы обучающихся И других видов текущего контроля.</p>
--	--	---

Критерии оценки качества выполнения практического задания:

«Отлично» Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

«Хорошо» Практическая или самостоятельная работа выполняется обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Обучающиеся используют указанные преподавателем источники знаний. Работа показывает знания обучающихся основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы.

«Удовлетворительно» Практическая или самостоятельная работа выполняется и оформляется обучающимися при помощи преподавателя или хорошо подготовленными и уже выполнившими на «отлично» данную работу обучающимися. На выполнение работы затрачивается много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показывают знания теоретического материала, но испытывают затруднение при самостоятельной работе.

«Неудовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающиеся не подготовлены к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны по причине плохой подготовки.

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.

Задание для дифференцированного зачета см. Приложение А.

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1 Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Мастерская «Ресторанный сервис» Лаборатория «Организации и технологии обслуживания в барах»	Лекция	Персональный компьютер, с программным обеспечением MicrosoftOfficePowerPoint, «R-keeper», мультимедиапроектор
	Лабораторные занятия	Передвижные модульные барные стойки, льдогенератор, кофе-машина, холодильное оборудование, мельница для приготовления льда фрэппе, посудомоечная машина, кофемолки, барная посуда и барный инвентарь, скатерти, салфетки, полотенце, ручник, тарелки всех типов; креманки, соусники; чайные и кофейные пары; солонки, перечницы, сахарницы; столовые, закусочные, рыбные приборы; посуда для напитков; вазы для цветов; вазы-плато; графины, кувшины. Оборудование мастерской «Ресторанный сервис» соответствует КОД 1.1инфраструктурному листу компетенции «Ресторанный сервис» движения «Молодые профессионалы»
	Итоговая аттестация	Передвижные модульные барные стойки, льдогенератор, кофе-машина, холодильное оборудование, мельница для приготовления льда фрэппе, посудомоечная машина, кофемолки, барная посуда и барный инвентарь Персональный компьютер, с программным обеспечением MicrosoftOfficePowerPoint, «R-1keeper», мультимедиапроект

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 5 0764-95 Услуги общественного питания. Общие требования
7. ГОСТ 28-1-95 Общественное питание. Требования к производственному персоналу.
8. ГОСТ Р 50935-96 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.
9. Кучер, Л.С., Шкуратова, Л.М. Ресторанный бизнес в России: технология успеха. Третье переработанное издание, Москва ТрансЛит, 2002- 510с
- 10.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.

Вопросы для дифференцированного зачета

Дайте полный ответ на представленные ниже вопросы.

1. Перечислите требования, которые предъявляют к официанту на предприятии
2. Проявите тематическую сервировку стола в стиле черно-белый шик
3. Перечислите требования охраны труда при обслуживании посетителей.
4. Проявите тематическую сервировку стола одного цвета
5. Дайте определение – предприятие общественного питания. Назовите основные типы предприятий общественного питания.
6. Проявите тематическую сервировку стола в осеннем стиле
7. Определите характеристики методам подачи блюд и напитков
8. Проявите тематическую летнюю сервировку стола
9. Дайте характеристику подготовки торгового зала к обслуживанию
10. Проявите тематическую сервировку стола к празднованию дня защиты детей
11. Назовите определение столовой и основные функции данного предприятия
12. Проявите тематическую сервировку стола к празднованию дня России
13. Назовите определение ресторана и кафе, в чем различие данных предприятий
14. Проявите тематическую сервировку стола к празднованию Рождества
15. Дайте характеристику предприятий – закусочная и кулинария
16. Проявите тематическую сервировку стола к празднованию дня Масленицы
17. Перечислите основные элементы обслуживания
18. Проявите тематическую сервировку стола к празднованию дня Великой Пасхи
19. Перечислите основные способы подачи блюд
20. Проявите тематическую сервировку стола к празднованию дня влюбленных