

Солтүстік Қазақстан кәсіптік-педагогикалық колледжі
Северо-Казахстанский профессионально-педагогический колледж

Келісілді/ Сoгласовано

Кәсіпорын жетекшісі/Руководитель

предприятия Аманжол

" 31 " 08 2022г

Т.А.Ә. (бар болса)



Жұмыс оқу бағдарламасы
Рабочая учебная программа

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет
көрсетуді ұйымдастыру

Организация обслуживания в предприятиях общественного питания

(наименование модуля или дисциплины)

Мамандық	0104000
Специальность	Кәсіптік білім беру «Профессиональное обучение»
Мамандандыру	0104023-2
Специализация	Тамақ өнімдерін өндіру технологиясы және ұйымдастыру Технология и организация производства продуктов питания
Біліктілігі	0104023-2
Квалификация	Өндірістік оқыту шебері, қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының технолог- менеджері Мастер производственного обучения, технолог-менеджер предприятий общественного питания
Оқыту нысаны	күндізгі негізгі орта білім беру негізінде
Форма обучения	очная на базе основного среднего образования
Жалпы сағат саны	110 сағат/часов
Общее количество часов	
Әзірлеуші	Ашамаева Г.Е
Разработчик	

Циклдік әдістемелік комиссиясының
отырысында қарастырылды/
Рассмотрена и одобрена на заседании
учебно-методического совета
Протокол № 1 от " 27 " 08 2022 г.
Председатель А.А.А.
(подпись) Ф.И.О

Пояснительная записка

Рабочая учебная программа по предмету «Организация обслуживания в предприятиях общественного питания» разработана в соответствии с Государственным общеобязательным стандартом образования Республики Казахстан (2018г) по специальности 0104000 – «Профессиональное обучение» со специализацией «Технология и организация производства продуктов питания». Общее количество часов -110 ч. Из них 52 ч – теоретические занятия, 40ч – практические занятия, 18ч - курсовой проект.

Роль и значение дисциплины в подготовке конкурентоспособных специалистов владеющих прогрессивными методами организации обслуживания, приемами совершенствования организации труда с целью повышения его производительности и обеспечения высокого качества культуры обслуживания.

В процессе изучения предмета необходимо способствовать воспитанию активной жизненной позиции, профессиональных качеств организатора, ответственности и трудолюбия, эстетических вкусов.

Для реализации рабочей учебной программы по дисциплине «Организация обслуживания в предприятиях общественного питания» используются следующие формы организации обучения: комбинированные уроки, экскурсии, практические занятия.

С учетом особенностей и сложности содержания учебного материала необходимо использовать следующие методы обучения: беседы, дискуссии, решение ситуационных задач, анализ производственных ситуаций, ролевые и деловые игры, презентация материала, работа в микрогруппах.

Рабочая учебная программа предусматривает изучение форм и методов организации обслуживания на предприятиях общественного питания. Изучаемый курс базируется на знании следующих дисциплин: технология приготовления пищи; организация производства в предприятиях общественного питания.

Наряду с изучением теоретического материала большое значение отводится проведению лабораторно – практическим занятиям. Лабораторно - практические занятия, проводятся с целью закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых умений и навыков по соответствующим разделам предмета.

С целью закрепления знаний студентов по предмету и подготовке их к самостоятельной производственной деятельности на предприятиях общественного питания различных типов и категорий, программой предмета предусмотрено выполнение курсового проекта.

При разработке курсового проекта студенты должны, использовать данные по прогрессивным методам организации обслуживания, правильно составлять различные виды меню и прејскуранты, проводить технологические расчеты, связанные с расчетом и подбором мебели, столового белья, столовой посуды, приборов, количества официантов.

Описание дисциплины

Дисциплина «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» предполагает изучение теоретического материала, широкий круг вопросов связанных с организацией обслуживания на предприятиях общественного питания различных типов и классов, внимание акцентируется на современных методах и формах, прогрессивных технологиях обслуживания. Изучается ассортимент столовой посуды, приборов, белья, сервировки столов; подробно освещаются особенности обслуживания банкетов, праздничных мероприятий, специальных форм обслуживания, рассматриваются особенности обслуживания иностранных туристов.

Целью изучения дисциплины является приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков оказания услуг на предприятиях общественного питания различных организационно-правовых форм, типов и классов. Для достижения цели организация обслуживания как учебная дисциплина должна решать следующие задачи: овладение основными понятиями, терминами и определениями в области организации обслуживания; изучение классификации услуг общественного питания и общих

требований к ним; современных технологий, форм, методов, средств обслуживания; видов и характеристик торговых помещений, посуды, приборов, столового белья; правил составления и оформления меню, карт вин; видов и правил сервировки и оформления столов; организации и техники обслуживания потребителей на предприятиях различных типов и классов; порядок предоставления различных услуг; правил оформления расчетов за обслуживание и оказание услуг; требований к обслуживающему персоналу; организации труда обслуживающего персонала.

Формируемая компетенция

Обучающиеся должны обладать следующими компетенциями:

- базовыми

приобрели навыки:

подготовки торговых помещений к обслуживанию;

подготовки персонала к обслуживанию;

компетентны:

подготовить торговый и банкетный залы к обслуживанию;

организовать обслуживание потребителей на различных предприятиях общественного питания.

- профессиональными:

приобрели навыки:

подбора посуды, приборов для подачи блюд;

сервировки стола к различным видам обслуживания;

поддачи блюд и напитков;

компетентны:

составлять различные виды меню, преискуранты;

составлять заявки к банкетам;

подбирать персонал и проводить инструктаж перед обслуживанием

- специальными

компетентны:

работать на технологических линиях раздачи

Постреквизиты: изучение данного курса является основой для глубокого усвоения таких дисциплин как: Организация производства в предприятиях общественного питания, Технология приготовления пищи, Товароведение продовольственных продуктов и успешного прохождения производственной практики на предприятиях питания.

Пререквизиты:

для изучения данной дисциплины студентам необходим набор знаний и навыков по Математике, Основам экономики, Психологии и этики

Необходимые средства обучения: интерактивное оборудование, мультимедийный проектор, смартфон, компьютер, учебно-методический комплекс, тематический комплект плакатов, учебные видеофильмы, презентации

Контактная информация преподавателя:

Ф.И.О. (при наличии)

Ашамаяева Гульнар Ергалиевна

тел.: 87772724577, 468510

e-mail: ashamayeva58@inbox.ru

Содержание рабочей учебной программы

№	Бағдарламаның мазмұны (бөлімдер, тақырыптар/оқытудың нәтижелері, бағалау критерийлері)	Жалпы сағаттар Всего часов	Соның ішінде В том числе		
			Теориялық Теоретические	Зертханалық-практикалық Лабораторно-практические	Өндірістік оқыту /өндірістік практика Производственное обучение/ профессиональная практика
1	Введение.	2	2		
	Раздел 1. Основные задачи совершенствования обслуживания.				
2	Основные задачи совершенствования обслуживания. Результаты обучения Определить задачи по совершенствованию обслуживания в предприятиях питания. Критерии оценки Определяет пути совершенствования обслуживания посетителей.	2	2		
	Раздел 2. Подготовка к обслуживанию.				
3	Виды помещений для обслуживания потребителей. Результаты обучения Определить виды торговых помещений для обслуживания посетителей, назначение помещений для обслуживания посетителей. Критерии оценки Определяет виды и назначение торговых помещений для обслуживания посетителей.	2	2		
4 5 6	Фарфоровая, фаянсовая и стеклянная посуда. ЛПЗ№1 Фарфоровая и фаянсовая посуда. ЛПЗ№2 Хрустальная и стеклянная посуда. Результаты обучения Определить характеристики ассортимента фарфоровой и фаянсовой посуды, и их назначение. Критерии оценки Владеет приемами полирования посуды, определяет назначение посуды при подаче блюд и сервировки стола, правила ухода за посудой	6	2	4	
7	Столовые приборы. Результаты обучения Определить характеристики	2	2		

	<p>ассортимента столовых приборов, их назначение.</p> <p>Критерии оценки Полирует столовые приборы, определяет назначение столовых приборов при подаче блюд и сервировки стола</p>				
8 9 10 11 12	<p>Металлическая и керамическая посуда. ЛПЗ№3 Металлическая и керамическая посуда. Столовые приборы. ЛПЗ№4 Оформление заявки на посуду по нормам оснащения. ЛПЗ№5 Составление акта на бой, лом, порчу и утрату посуды и приборов ЛПЗ№6 Подбор посуды, освоение приемов сервировки столов для завтрака, к обеду и к ужину.</p> <p>Результаты обучения Определить характеристики ассортимента металлической и керамической посуды. столовых приборов, их назначение; Оформить заявки на посуду по нормам оснащения, составить акт на бой, лом, порчу и утрату посуды и приборов</p> <p>Критерии оценки Выполняет приемы полирования посуды и приборов. Определяет назначение посуды и приборов, производит подбор посуды, составляет заявки на посуду по нормам оснащения, акт на бой, лом, порчу и утрату посуды и приборов.</p>	10	2	8	
13 14 15	<p>Столовое белье ЛПЗ№7 Столовое белье. ЛПЗ№8 Расчет потребности столовой посуды, приборов, столового белья для проведения банкетов.</p> <p>Результаты обучения Определить характеристики ассортимента столового белья, его назначении; Производить расчет потребности посуды, приборов, столового белья для проведения банкетов.</p> <p>Критерии оценки Определяет назначение и применение столового белья, требования к столовому белью; производит расчет потребности столовой посуды, приборов, столового белья для проведения банкетов.</p>	6	2	4	

16	<p>Подготовка торговых помещений к обслуживанию ЛПЗ№9 Виды торговых помещений для обслуживания потребителей. Мебель торговых залов. ЛПЗ№10 Подготовка торгового зала. Предварительная сервировка стола.</p> <p>Результаты обучения Определить этапы подготовки торговых помещений к обслуживанию посетителей, дать характеристику мебели используемой в предприятиях общественного питания, приемам сервировки стола и расстановки столов для различных мероприятий;</p>	6	2	4	
17					
18	<p>Критерии оценки Проводит по подготовку торгового зала, выделяет способы расстановки столов для различных мероприятий; Производит подготовку посуды и приборов, стейшена, сервировку столов</p>				
19	<p>Подготовка персонала к обслуживанию. ЛПЗ№11 Техника безопасности и санитарные требования к работе официанта.</p> <p>Результаты обучения Определить правила личной подготовки персонала к работе и техники безопасности при выполнении служебных обязанностей. Соблюдать правила личной гигиены, определять требования по подготовке инвентаря с учетом санитарно-гигиенических требований.</p> <p>Критерии оценки Определяет правила личной подготовки персонала к работе и техники безопасности при выполнении служебных обязанностей.</p>	4	2	2	
20					
21	Контрольная работа	2	2		
	Раздел 3. Организация обслуживания потребителей в ресторанах.				
22	<p>Организация обслуживания в ресторанах.</p> <p>ЛПЗ№12 Назначение и принципы составления меню.</p> <p>ЛПЗ№13 Встреча гостей. Прием и оформление заказа, исполнение заказа, расчет посетителя.</p> <p>ЛПЗ№14 Составление меню банкетов</p> <p>ЛПЗ№15 Расчет потребности в</p>	12	2	10	
23					
24					
25					
26					
27					

	<p>официантах, общей длины столов и их количества. ЛПЗ№16 Составление заявок к банкету. Результаты обучения Определить последовательность операций по организации обслуживания посетителей, составить меню, встретить гостей, принять и оформить заказ, произвести расчет потребности в официантах, общей длины столов и их количества. Критерии оценки Определяет порядок и последовательность по обслуживанию посетителей, составлению меню, расчету потребности в официантах, общей длины столов и их количества, составлению заявки по проведению банкетов, оформлению счета и реестров счетов.</p>				
28	<p>Подача буфетной продукции Результаты обучения Определить характеристики ассортимента буфетной продукции. Критерии оценки Определяет характеристиками буфетной продукции, правила и последовательностью подачи буфетной продукции.</p>	2	2		
29	<p>Характеристика вино – водочных изделий, правила подачи Результаты обучения Определить характеристику ассортимента вино – водочных изделий и правила подбора их к блюдам. Критерии оценки Определяет характеристики вино – водочных изделий, правила подачи их .</p>	2	2		
30	<p>Подача холодных блюд, супов Результаты обучения Определить кулинарную характеристику ассортимента холодных блюд, супов, способы подачи блюд. Критерии оценки Определяет кулинарную характеристику холодных блюд, супов; способы подачи блюд.</p>	2	2		
31	<p>Подача вторых горячих блюд и напитков Результаты обучения Определить кулинарную характеристику ассортимента горячих блюд и напитков, способы подачи блюд.</p>	2	2		

	Критерии оценки Определяет кулинарную характеристику горячих блюд и напитков, способы подачи блюд.				
32	Организация труда работников торговых помещений. Результаты обучения Определить функциональные обязанности метрдотеля, гардеробщика, работников по уборке торговых помещений, об этических нормах поведения. Критерии оценки Определяет права и обязанности работников по обслуживанию посетителей в ресторане, правила этикета.	2	2		
	Раздел 4. Обслуживание банкетов и приемов.	2			
33	Назначение и виды банкетов и приемов.	2	2		
34 35	Банкеты за столом с полным и частичным обслуживанием официантами. ЛПЗ№17 Отработка фрагментов сервировки стола для банкета с полным и частичным обслуживанием официантами. Результаты обучения Определить порядок и последовательность организации работы по обслуживанию банкета за столом с полным и частичным обслуживанием официантами. Критерии оценки Определяет правила приема заказа на проведение банкета, навыками и приемами по обслуживанию банкета за столом с полным и частичным обслуживанием	4	2	2	
36 37	Банкет - фуршет. ЛПЗ№18 Отработка фрагментов сервировки стола для банкета – фуршет. Результаты обучения Определить характеристику банкета - фуршета и порядок организации обслуживания гостей Критерии оценки Определяет правила приема заказа на проведение банкета, последовательность обслуживания банкета – фуршета.	4	2	2	
38 39	Банкет - коктейль. ЛПЗ№19 Отработка фрагментов сервировки стола для банкета – коктейль.	4	2	2	

	<p>Результаты обучения Определить характеристику банкета - коктейль и последовательность организации обслуживания.</p> <p>Критерии оценки Определяет правила приема заказа на проведение банкета, последовательность обслуживания банкета – коктейль.</p>				
40 41	<p>Банкет - чай. ЛПЗ№20 Отработка фрагментов сервировки стола для банкета – чай.</p> <p>Результаты обучения Определить характеристику банкета - чай и последовательность организации обслуживания</p> <p>Критерии оценки Определяет правила приема заказа на проведение банкета, последовательность обслуживания банкета – чай.</p>	4	2	2	
	Раздел 5. Специальные формы обслуживания				
42	<p>Специальные формы обслуживания</p> <p>Результаты обучения Определить характеристику специальным формам обслуживания.</p> <p>Критерии оценки Определяет последовательность обслуживания посетителей: в гостиницах, при организации шведского стола; кофе-брейк;</p>	2	2		
43	<p>Специальные формы обслуживания</p> <p>Результаты обучения Определить характеристику специальным формам обслуживания.</p> <p>Критерии оценки Определяет последовательность обслуживанию посетителей: по методу кейтеринг, экспресс – стол, бизнес ланч</p>	2	2		
44	Контрольная работа №2	2	2		
	Раздел 6. Организация социального питания.				
45	<p>Организация социального питания.</p> <p>Результаты обучения Определить формы обслуживания пассажиров в пути: железнодорожным транспортом, морским транспортом, авиатранспортом.</p> <p>Критерии оценки Определяет последовательность организации обслуживания пассажиров услугами общественного питания.</p>	2	2		
46	<p>Организация социального питания.</p> <p>Результаты обучения Определить формы обслуживания услугами общественного питания</p>	2	2		

студентов, школьников, отдыхающих в местах массового отдыха. Критерии оценки Определяет порядок и последовательность обслуживания студентов, школьников, отдыхающих в местах массового отдыха.				
Всего	92	52	40	
Курсовой проект	18	18		
Итого	110	70	40	

Перечень литературы и средств обучения

1. Конституция Республики Казахстан
2. Послание Президента Республики Казахстан Токаева К.К. народу Казахстана «**КАЗАХСТАН В НОВОЙ РЕАЛЬНОСТИ: ВРЕМЯ ДЕЙСТВИЙ**» Астана, 2020.
3. Закон «Об образовании» Республики Казахстан Астана, 2020.
4. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»
5. Анаятова И.В, Сыдығалиева Э.У, Уйкасова З.С, Токенов Ж.А
Контроль качества обслуживания гостей в ресторане, Астана 2018
6. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров, Ростов-на - Дону; Феникс; ОАО «Московские учебники»; 2006.
7. Кондратьев К.П. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания, Улан-Удэ, 2007
8. Радченко Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания, Ростов - на - Дону; Феникс, 2009.
9. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, издательский центр «Академия», 2006.
10. Чалова Н.В. Практикум для официантов, барменов по обслуживанию посетителей в ресторанах, Ростов - на - Дону; Феникс, 2002.

Средства обучения:

1. Интерактивное оборудование;
2. Мультимедийный проектор;
3. Персональный компьютер, ноутбук, смартфон;
4. Учебные видеофильмы, аудиозаписи, презентации;