

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

БРЯНСКИЙ ТЕХНИКУМ ПИТАНИЯ И ТОРГОВЛИ

Рассмотрено и одобрено
на заседании МО
кулинарного и торгового профиля
протокол № 8 от 02.06.2023 г.

Утверждено
приказом №255/1 от 16.06.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 04 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

по специальности

43.02.15 Поварское и кондитерское дело
нормативный срок обучения 2 года 10 месяцев
на базе среднего общего образования

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) на базе среднего общего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ №1565 от 09.12.2016, (список изменяющих документов в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747).

Организации–разработчик: ГАПОУ «Брянский техникум питания и торговли»

Разработчик:

Мищенко О.В. преподаватель специальных дисциплин ГАПОУ «Брянский техникум питания и торговли».

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.04 Организация обслуживания является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии 43.02.15 Поварское и кондитерское дело кондитер.

Программа учебной дисциплины может быть реализована с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

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

учебная дисциплина ОП.04 Организация обслуживания относится к общепрофессиональному циклу общепрофессиональных дисциплин.

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

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **знать:**

- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания;
- этапы процесса обслуживания;
- особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;
- специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;
- характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями;
- цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;
- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;
- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания организациях общественного питания разных типов и классов;
- специальные виды услуг и формы обслуживания;
- информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование;
- показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **уметь**:

уметь:

– организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;

– подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья;

– организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов;

– применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;

– регулировать конфликтные ситуации в организации;

– составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;

– определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость);

– выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

Перечень общих компетенций, элементы которых формируются в рамках дисциплины:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Перечень профессиональных компетенций, элементы которых формируются в рамках дисциплины:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<i>ВД1</i>	<i>Организация и ведение процессов приготовления и подготовки к реализации полуфабрикатов для блюд, кулинарных изделий сложного ассортимента:</i>
ПК 1.1	Организовывать подготовку рабочих мест, оборудования, сырья, материалов для приготовления полуфабрикатов в соответствии с инструкциями и регламентами.
ПК 1.2	Осуществлять обработку, подготовку экзотических и редких видов сырья: овощей, грибов, рыбы, нерыбного водного сырья, дичи
ПК 1.3	Проводить приготовление и подготовку к реализации полуфабрикатов для блюд, кулинарных изделий сложного ассортимента

ПК 1.4	Осуществлять разработку, адаптацию рецептур полуфабрикатов с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания
ВД2	<i>Организация и ведение процессов приготовления, оформления и подготовки к реализации горячих блюд, кулинарных изделий, закусок сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания:</i>
ПК 2.1	Организовывать подготовку рабочих мест, оборудования, сырья, материалов для приготовления горячих блюд, кулинарных изделий, закусок сложного ассортимента в соответствии с инструкциями и регламентами
ПК 2.2	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации супов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 2.3	Осуществлять приготовление, непродолжительное хранение горячих соусов сложного ассортимента.
ПК 2.4	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд и гарниров из овощей, круп, бобовых, макаронных изделий сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 2.5	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд из яиц, творога, сыра, муки сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 2.6	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд из рыбы, нерыбного водного сырья сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 2.7	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд из мяса, домашней птицы, дичи и кролика сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 2.8	Осуществлять разработку, адаптацию рецептур горячих блюд, кулинарных изделий, закусок, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ВД3	<i>Организация и ведение процессов приготовления, оформления и подготовки к реализации холодных блюд, кулинарных изделий, закусок сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания:</i>
ПК 3.1	Организовывать подготовку рабочих мест, оборудования, сырья, материалов для приготовления холодных блюд, кулинарных изделий, закусок в соответствии с инструкциями и регламентами.
ПК 3.2	Осуществлять приготовление, непродолжительное хранение холодных соусов, заправок с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 3.3	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации салатов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 3.4	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации канапе, холодных закусок сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 3.5	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации холодных блюд из рыбы, нерыбного водного сырья сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 3.6	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации холодных блюд из мяса, домашней птицы, дичи сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания
ПК 3.7	Осуществлять разработку, адаптацию рецептур холодных блюд, кулинарных изделий, закусок, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ВД4	<i>Организация и ведение процессов приготовления, оформления и подготовки к реализации холодных и горячих десертов, напитков сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания:</i>

ПК 4.1	Организовывать подготовку рабочих мест, оборудования, сырья, материалов для приготовления холодных и горячих сладких блюд, десертов, напитков в соответствии с инструкциями и регламентами.
ПК 4.2	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации холодных десертов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 4.3	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих десертов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 4.4	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации холодных напитков сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 4.5	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих напитков сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 4.6	Осуществлять разработку, адаптацию рецептур холодных и горячих десертов, напитков, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ВД5	<i>Организация и ведение процессов приготовления, оформления и подготовки к реализации хлебобулочных, мучных кондитерских изделий сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания:</i>
ПК 5.1	Организовывать подготовку рабочих мест, оборудования, сырья, материалов для приготовления хлебобулочных, мучных кондитерских изделий разнообразного ассортимента в соответствии с инструкциями и регламентами.
ПК 5.2	Осуществлять приготовление, хранение отделочных полуфабрикатов для хлебобулочных, мучных кондитерских изделий.
ПК 5.3	Осуществлять приготовление, творческое оформление, подготовку к реализации хлебобулочных изделий и праздничного хлеба сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 5.4	Осуществлять приготовление, творческое оформление, подготовку к реализации мучных кондитерских изделий сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 5.5	Осуществлять приготовление, творческое оформление, подготовку к реализации пирожных и тортов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 5.6	Осуществлять разработку, адаптацию рецептур хлебобулочных, мучных кондитерских изделий, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей.
ВД6	<i>Организация и контроль текущей деятельности подчиненного персонала:</i>
ПК 6.1	Осуществлять разработку ассортимента кулинарной и кондитерской продукции, различных видов меню с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 6.2	Осуществлять текущее планирование, координацию деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями.
ПК 6.3	Организовывать ресурсное обеспечение деятельности подчиненного персонала.
ПК 6.4	Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала.
ПК 6.5	Осуществлять инструктирование, обучение поваров, кондитеров, пекарей и других категорий работников кухни на рабочем месте.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем программы	80
Самостоятельная работа	6
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателями	74
в том числе:	
теоретическое обучение	40
лабораторные занятия	-
практические занятия	34
самостоятельная работа	-
консультации	-
Промежуточная аттестация в виде дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы		
1	2		3	4		
Раздел 1. Организация обслуживания						
Тема 1 Классификация услуг общественного питания	Содержание учебного материала		2	14	ОК 1-7, 9-10, ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.7 ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.5 ПК 6.1-6.5	
	1	Цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания. Показатели эффективности обслуживания потребителей и их определение				2
	2	Основные понятия: услуга, процесс обслуживания, качество услуги, методы и формы обслуживания, обслуживающий персонал				2
	3	Услуги предприятий общественного питания: понятие, классификация				2
	4	Характеристика обязательных требований: безопасности, экологичности, совместимости и взаимозаменяемости услуг				2
	Лабораторные работы					0
	Практические занятия					4
	1	Определение местонахождения, типа и класса предприятия общественного питания, согласно требованиям ГОСТ				2
	2	Определение услуг предприятий общественного питания, согласно требованиям ГОСТ				2
	Контрольная работа					0
	Консультации					0
	Самостоятельная работа: 1.Изучение ГОСТа Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.					2
	Тема 2 Особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов	Содержание учебного материала				2
1		Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение. Специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;	2			
2		Характеристика методов и форм обслуживания потребителей в зале, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара	2			
3		Цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия управленческих решений;	4			
4		Информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование;	2			
Лабораторные работы		0				
Практические занятия		10				

	1	Организация, осуществление и контроль процесса обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара		2	
	2	Подбор оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и приборов		2	
	3	Обслуживание посетителей с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара		2	
	4	Составление и оформление меню, карты вин и коктейлей, осуществление консультирование потребителей с применением приемов делового и управленческого общения, регулирование конфликтных ситуаций.		2	
	5	Определение и анализ показателей эффективности, показателей качества обслуживания с разработкой предложений по повышению качества обслуживания		2	
	Контрольная работа			0	
	Консультации			0	
	Самостоятельная работа			2	
	1.Современные направления интерьера, стили залов кафе, ресторанов, баров				
Тема 3 Этапы процесса обслуживания	Содержание учебного материала			26	ОК 1-7, 9-10, ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.7 ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.5 ПК 6.1-6.5
	1	Этапы организации обслуживания. Требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания организациях общественного питания разных типов и классов.	2	4	
	2	Предварительная сервировка столов. Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания.		4	
	3	Основные элементы обслуживания. Прием и оформление заказа		2	
	4	Последовательность подачи блюд и напитков.		2	
	Лабораторные работы			0	
	Практические занятия			10	
	1	Отработка приемов накрытия стола скатертями и их замена, складывание салфеток простыми способами		2	
	2	Отработка приемов накрытия стола скатертями и их замена, складывание салфеток сложными способами		2	
	3	Отработка складывания салфеток		2	
	4	Подбор и подготовка посуды, освоение приемов сервировки столов для завтрака		2	
	5	Подбор и подготовка посуды, освоение приемов сервировки столов для обеда, ужина		2	
	Контрольная работа			0	
	1	Этапы процесса обслуживания		2	
	Консультации			0	
Самостоятельная работа			2		
Современные композиции из цветов, фруктов, ягод различных аксессуаров для оформления тематического стола					
Тема 4 Приемы и банкеты	Содержание учебного материала		2	18	ОК 1-7, 9-10, ПК 1.1-1.3 ПК 2.1-2.8 ПК 3.1-3.7
	1	Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация.Понятие дипломатического протокола. Виды официальных приемов		4	
	2	Банкет за столом с полным и частичным обслуживанием официантами. Особенности составления меню		2	

	для приёма			ПК 4.1-4.6 ПК 5.1-5.5 ПК 6.1-6.5
3	Прием (банкет) - фуршет: определение, назначение, характеристика, особенности обслуживания.		2	
4	Банкет-чай: определение, назначение, характеристика, составление меню, особенности сервировки стола, подготовка зала		2	
Практические занятия			8	
1	Приёмы обслуживания банкета с частичным обслуживанием официантами		2	
2	Приёмы обслуживания банкета с полным обслуживанием официантами		4	
3	Зачетное занятие		2	
Контрольная работа			0	
Консультации			0	
Самостоятельная работа:			0	
Примерная тематика курсовой работы (проекта)				
Самостоятельная работа студента над курсовой работой (проектом)				
Всего			80	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы дисциплины имеется в наличии учебный кабинет технологического оборудования кулинарного и кондитерского производства и мастерская Ресторанный сервис.

Оборудование учебного кабинета технологического оборудования кулинарного и кондитерского производства:

- комплект учебной мебели;
- рабочее место преподавателя;
- стол демонстрационный;
- стол производственный;
- доска ученическая ;
- ноутбук;
- принтер-1 шт.;
- мармит электрический;
- вакуумный упаковщик;
- универсальный привод;
- раскатка-лапшерезка;
- шкаф для пособий ;
- тумба подсобная;
- библиотечный фонд;
- дидактический материал (на бумажных и электронных носителях);
- стенды.

Оборудование мастерской «Ресторанный сервис»:

- - итальянская кофемашина, 1-2 группы, полуавтомат;
- - итальянская кофемашина полуавтомат на 1 группу;
- - кофемолка электрическая;
- - стол-стойка под кофе машину;
- - холодильный шкаф-купе плюс/плюс;
- - холодильный шкаф плюс/минус;
- - ванна моечная, барная стойка;
- - барные стулья, термопот;
- - чайник-термос;
- - геридон;
- - стол производственный;
- - плита индукционная настольная;
- - ледогенератор;
- - кипяtilьник наливной с регулятором температуры;
- - горелка для фламбе;

- - стол (круглый) банкетный складной;
- - стол прямоугольный банкетный складной;
- - стол квадратный банкетный складной;
- - стол (складной коктейльный) банкетный складной;
- - банкетные стулья;
- - запираемый шкафчик;
- - стеллаж ЛДСП 1200*600*2000;
- - стеллаж ЛДСП 1500*600*2000;
- - стеллаж ЛДСП 1800*310*700;
- - стеллаж, ЛДСП 1800*310*1000;
- - стол производственный;
- - стеллаж кухонный;
- - акустическая система с пультом;
- - радиомикрофон с креплением;
- - стойка для хостес администратора ресторана;
- - пылесос моющий;
- - соковыжималка (сквизер) для цитрусовых.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы.

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основной источник:

1. Баранов Б. А., Скоркина И. А. Организация обслуживания в организациях общественного питания учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 184 с.

Нормативные документы:

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями на 13 июля 2015 г.)
2. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» № 52-ФЗ от 30 марта. (в ред. от 31 декабря.)
3. Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 02.01.00 3 29-ФЗ
4. Федеральный закон «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей» от 27.10.2008 № 178 - ФЗ
5. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.

6. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
7. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
8. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию.
9. ГОСТ 31988-2012 Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания.
10. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания.
11. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания, М.: Издательство «Хлебпродинформ», Москва, 1996.

Дополнительный источник:

1. Мальгина, С. Ю. Организация работы структурного подразделения предприятий общественного питания [Текст]: учебник / С. Ю. Мальгина, Ю. Н. Плешкова. - М.: Академия, 2014. - 319 с.
2. Общепит: бизнес и искусство [Текст]: журнал. – ежемес. – 2018
3. Белошапка, М. И. Технология ресторанного обслуживания [Текст]: учеб.пособ. / М. И. Белошапка. - 3-е изд., стер. - М.: Академия, 2006. - 224 с.
4. Оробейко, Е. С. Организация обслуживания: рестораны и бары [Текст]: учебное пособие / Е. С. Оробейко, Н. Г. Шредер. - М.: Альфа - М, 2006. - 320 с
5. Ресторанные ведомости [Текст]: журнал. – ежемес. -2018
6. Васюкова А.Т., Любецкая Т.Р. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания/ учебник – Москва: Издательство «Дашков и К, 2018 – 416 с.
7. Козлова С.Н., Фединишина Е.Ю. Кулинарная характеристика блюд: учеб.пособие для нач.проф.образования, М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 192 с.
8. Иванникова Т.В., Иванникова Е.И., Семенова Г.В. Барное дело: Учебник для сред.проф.образования; Учеб.пособие для нач.проф.образования – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 352 с.
11. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания в общественном питании: Учебник. – М.: Издательский Дом «Деловая культура», 2002. – 544 с.

Электронные ресурсы

1. СанПиН 2.3.2. 1324-03 Гигиенические 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.ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/46/46201/

2. СП 1.1.1058-01. Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-эпидемиологических (профилактических) мероприятий [Электронный ресурс]: постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 13 июля 2001 г. № 18 [в редакции СП 1.1.2193-07 «Дополнения № 1»]. – Режим доступа: http://www.fabrikabiz.ru/1002/4/0.php-show_art=2758

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются в процессе проведения практических занятий, выполнения заданий самостоятельной работы и по итогам промежуточной аттестации.

Результаты обучения	Формы и методы оценки
Знает:	
<ul style="list-style-type: none"> - цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания; – этапы процесса обслуживания; – особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов; – специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания; – характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями; – цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива; – психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением; – требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания организациях общественного питания разных типов и классов; – специальные виды услуг и формы обслуживания; – информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование; – показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение. 	<p>Оценка:</p> <ul style="list-style-type: none"> письменного тестирования; устных ответов; таблиц; самостоятельной работы; контрольной работы; защиты реферата; презентаций; конспектов; по итогам промежуточной аттестации

Умеет:	
<ul style="list-style-type: none"> –организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию; – подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и – организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов; – применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; – регулировать конфликтные ситуации в организации; – составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей; – определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость); – выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания. 	<p>Наблюдение и оценка результатов практических работ по итогам промежуточной аттестации</p>