

СОГЛАСОВАНО

на заседании Совета колледжа

Протокол № 1

от 31.08.2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ Уфимский

торгово-экономический колледж



Р.Х. Сабитов

31.08.2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ УСЛУГАМ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТЫ СЕРВИСА В РЕСТОРАНАХ»
ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В
ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ

Уфа

Модуль по дополнительным образовательным услугам разработан с учетом профессионального стандарта «Официант-бармен», регистрационный № 681

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Уфимский торгово-экономический колледж

Разработчик: Д.Р. Насибуллина, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

«Составление внутрифирменных стандартов сервиса на ПОП»

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью дополнительного профессионального образования в соответствии с требованиями профессиональных стандартов по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании, 43.02.11 Гостиничный сервис,

Модуль «Составление внутрифирменных стандартов сервиса на ПОП» разработана для студентов в рамках дополнительных образовательных услуг.

Данная программа была разработана при участии и содействии крупных работодателей в рестораторстве города Уфы и может использоваться для повышения квалификации работающего персонала ресторанов.

Блюда и напитки - очень важная составляющая обеда или ужина в ресторане, поэтому их приготовлению и подаче следует уделять не меньше внимания, чем приготовлению и подаче блюд.

Гости приходят в ресторан, ожидая, что они приятно проведут время. Однако зачастую недостаток профессионализма в приготовлении и подаче напитков сводит на нет изысканность меню, искусство шеф-повара и мастерство официанта при подаче блюд. Оригинальная и неожиданная подача блюд и напитков – это простой способ завладеть сердцами гостей и создать нужное настроение в ресторане и на любом мероприятии. Любой праздник можно украсить оригинальной презентацией блюд.

Специалисты, работающие в сфере HO RE CA, должны уметь создать неповторимую обстановку в зале обслуживания для привлечения гостей и укрепления имиджа своего предприятия, проявлять умение и желание взаимодействовать с людьми оставляя у них незабываемые впечатления. Чтобы выработать практические навыки по эффективному обслуживанию в

зале необходимо проведение специальных тренингов по арт-подаче блюд и напитков.

1.2. Цели и задачи обучения:

Цели тренинга:

- формирование у будущего специалиста целостного представления подаче блюд и напитков;
- всестороннее глубокое понимание природы и сущности создания незабываемой атмосферы в зале как определяющего фактора эффективности обслуживания каждого гостя индивидуально;
- формирование практических навыков использования эксклюзивных элементов в сервировке столов.

1.3. Планируемые результаты обучения:

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- применять стандарты сервировки стола согласно заданной теме;
- предлагать и формировать по желанию гостя тему для сервировки стола в особо торжественных случаях;
- использовать стандарты обслуживания;
- использовать навыки разработки стандартов общения с гостями в зале.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен знать:**

- особенности подачи различных блюд и напитков
- специфику методов и приемов нестандартных презентаций блюд и напитков
- особенности подготовки к мероприятию.

На заключительном этапе предполагается проведение конкурса по презентации подачи блюд и напитков, по итогам которого выставляется зачет.

Содержание дисциплины ориентировано на формирование профессиональных компетенций (ПК):

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

На формирование общих компетенций (ОК):

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 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 нормативно-правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Тематический план учебных занятий

Наименование разделов и тем	Максим. нагрузка	Кол-во ауд. часов			Самост. работа
		Всего	Лекции	Практ.	
Понятие ресторанного сервиса.	4	2	2	-	2
Классификация стандартов обслуживания на предприятиях питания.	10	6	4	2	4
Принципы составления стандартов сервиса в заведении. Структура стандартов.	18	4	2	2	4
Адаптированность стандартов обслуживания к конкретному заведению	8	4	2	2	4
Здравый смысл и функциональность стандартов обслуживания на предприятиях питания.	6	2	-	2	4
ВСЕГО	36	18			18

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	36
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	18
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	18
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-

Самостоятельная работа обучающегося (всего)	-
в том числе:	
индивидуальная исследовательская работа	-
тематика внеаудиторной самостоятельной работы	-
Итоговая аттестация в форме зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Составление внутрифирменных стандартов сервиса на ПОП			
Тема 1.1. Понятие ресторанного сервиса.	Содержание 1 Система Управления Сервисом в заведении	2	
Тема 1.2. Классификация стандартов обслуживания на предприятиях питания.	Содержание 1 Виды стандартов Стандарты работы официанта должны охватывать все плоскости его работы, например: 1. Стандарты внешнего вида официанта; 2. Стандарты сервировки, подачи и т.п. 3. Стандарты обслуживания (общение с гостями и продажи); 4. Политика работы с недовольными Гостями. 2 Главные требования к стандартам	6(4+2)	
	Практические занятия: 1 Описать базовые элементы стандартизации обслуживания	2	
Тема 1.3. Принципы составления стандартов сервиса в заведении. Структура стандартов.	Содержание 1 Главные требования к стандартам -Должны быть адаптированы к конкретному заведению (мало только скачать их из интернета, они должны быть выполнимы и адекватны вашим условиям); -Должны быть прописаны; -Должны быть донесены до каждого сотрудника, контактирующего с Гостем, и разъяснены ему: он должен четко понимать какой смысл в выполнении того или иного действия.	4(2+2)	
	Практические занятия: 1 Разработать стандарты общения с гостями в зале		
Тема 1.4.	Содержание	4(2+2)	

Адаптированность стандартов обслуживания к конкретному заведению	1	Стандарты обслуживания гостя зависят от формата заведения: -тип заведения (5 звезд, фаст-фуд, ночной клуб); -контингент (кто ваши гости?); -организационная структура (есть ли у вас официанты, сколько их, какая рабочая нагрузка, есть ли помощники официантов, каковы их обязанности?); -концепция заведения.		
	Практические занятия:		2	
		Адаптация имеющихся стандартов согласно заданию.		
Здравый смысл и функциональность стандартов обслуживания на предприятиях питания.	Практические занятия:		2	
	1	То, что не записано – то не существует В заключение, хочу отметить, что стандарты сервиса в ресторане: -Должны быть записаны. -Распечатаны и выданы каждому сотруднику зала. -Желательно обсудить с каждым официантом все пункты, чтобы убедиться, что он понимает: зачем и как их выполнять, и почему это важно? -Знание стандартов должно периодически контролироваться в аттестациях (форма не важна: устно или письменно). -Выполнение стандартов должно постоянно контролироваться.		
Итого			18	

Самостоятельная работа:

1. Поиск инновационных решений по подаче блюд и напитков (интернет).
2. Подготовка сообщений по оформлению блюд известных рестораторов (СМИ, интернет).
3. Подготовка слайд-шоу по правилам обслуживания в зале.
4. Подготовить стандарты обслуживания в ведущих ресторанах города.
5. Подготовить презентацию по использованию стандартов обслуживания на базах практики.
6. Подготовить презентацию подачи фирменного коктейля.
7. Презентация способов подачи башкирских блюд.
8. Поиск различных вариантов стандартов сервировки столов .
9. Подготовка сообщений о новинках в обслуживании и сервировке столов.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

1. Тесты и опросники.
2. Видеофильмы по шоу-подаче блюд и напитков.
3. Посуда, стекло, столовые приборы.
4. Столовое белье.
5. Сценарий конкурса.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основные источники:

1. Федеральный Закон «О защите прав потребителей».
2. Правила оказания услуг в общественном питании от 15.08.97 № 1033
3. ГОСТР 50647- 94 «Общественное питание. Термины и определения»
4. ОСТ 28.1.95 «Общественное питание. Требование к производственному персоналу».
5. ОрбейкоЕ. С., ШредерН.Т. «Организация обслуживания: рестораны и бары»-М. : «Альфа – М», «Инфра – М», 2015. - 320 с.
6. Усов В. В. «Организация производства и обслуживания на ПОП»М.: Издательский центр «Академия», 2016.- 432 с.
7. Усов В. В. «Организация производства и обслуживания на ПОП».- М.:Издательский центр «Академия», 2014.- 416 с.

Дополнительные источники:

1. Брум Д. «Справочник Бармена» Издательство «ВВРГ» (ООО «ББПГ»), 2014.-416с.
2. Бисько И.А., Маевская В.А., Паксютина Е.А. «Организация обслуживания туристов/TourismServiceOrganization»-М.: КноРус, 2015.-192с
3. Коршунов Н.В. Организация обслуживания в ресторанах. Учебник.- М.: Высшая школа, 2015.-367с.
4. Лисетт С. «Сервировка праздничного стола».-М.: Издательский дом «Риполклассик», 2016.-250 с.

Журналы:

- «Линия вкуса» 2016-2017г.г.
- «Дело вкуса» 2016-2017г.г.
- «Ресторанные ведомости» 2016-2016г.г.
- «Ресторатор» 2016-2017г.г.
- «Питание и общество» 2016 -2017г.г.
- Каталог «Комплекс бар» 2016 г.

Интернет источники:

1. <http://knigakulinara.ru/books/item/f00/s00/z0000011/index.html>
2. <http://revolution.allbest.ru/management/000553380.html>
3. http://www.allcafe.info/profibooks/manage_marketing/organization_posetit/
4. http://window.edu.ru/windowcatalog/pdf2txt?p_id=24006

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<i>умения</i>	

