

**ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ**

1. **Название программы:** Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации **«**Организация ресторанного сервиса. Новейшие технологии обслуживания».
2. **Категория слушателей**: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.
3. **Цель освоения программы**: формирование у слушателей знаний в области оказания услуг в заведениях сферы ресторанного сервиса, организации производственно-технологического процесса в ресторане, культуры ресторанного сервиса, новых технологий обслуживания.
4. **Форма обучения**: очная с применением дистанционных образовательных технологий. В объеме 36 час.
5. **Освоение модуля предполагает достижение следующего уровня квалификации** в соответствии с профессиональным стандартом «Официант/ Бармен», утвержденного Приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 01.12.2015 г. № 910н.
6. **Образовательные результаты:**

 Слушатель, освоивший программу, должен обладать профессиональной компетенциейучастие в реализации ресторанных услуг, новых технологий обслуживания посетителей ресторана.

1. **Результаты обучения:**

В результате освоения программы слушатель должен приобрести знания и умения, необходимые для качественного изменения перечисленной выше профессиональной компетенции. Слушатель 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;
* основы организации работы коллектива,
* требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;
* специальные виды услуг и формы обслуживания;
* показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторная посещаемость и др.) и их определение;
* критерии и показатели качества обслуживания.

**уметь:**

* организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;
* 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;
* осуществлять расчет с посетителями;
* составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;
* определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторная посещаемость и др.);
* выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

**иметь (**практический опыт):

* обслуживания посетителей ресторана.
* организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей;
* определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания;
* выбора, оформления и использования информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей и т.п.) в процессе обслуживания;
* оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению.

**8. Учебный план**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование раздела | Всего, час | Аудиторныезанятия | Дистанционныезанятия | СРС, час. | Промежу-точнаяаттестация, час  |
| из них | из них |
| теоретические занятия (лекции) | Лабораторно-практические занятия  | теоретические занятия (лекции) | практические занятия  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. | Основы ресторанного дела | 10 | 4 | 4 | 2 |  |  |  |
| 2. | Трудовой коллектив ресторана и его структура | 4 | 2 |  | 2 |  |  |  |
| 3. | Основы бизнес-планирования при открытии ресторана | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 4. | Виды и способы обслуживания в ресторанах  | 12 | 2 | 8 |  | 2 |  |  |
| 5. | Корпоративная культура ресторана | 4 | 2 |  | 2 |  |  |  |
| Промежуточная аттестация по модулю | 2 |  |  |  |  |  | 2зачет |
| Всего: | **36** | 12 | 14 | 6 | 2 |  | 2 |

**9. Календарный учебный график**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов (дисциплин, практик, стажировок, иных видов учебной деятельности)**  | **Объем нагрузки, ч.** | Учебные недели |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. Основы ресторанного дела | 10 | **6** | **4** |  |
| 2. Трудовой коллектив ресторана и его структура | 4 |  | **4** |  |
| 3. Основы бизнес-планирования при открытии ресторана | 4 | **4** |  |  |
| 4. Виды и способы обслуживания в ресторанах | 12 | **2** | **4** | **6** |
| 5. Корпоративная культура ресторана | 4 |  |  | **4** |
| Промежуточная аттестация по модулю | 2 |  |  | **2** |

**10. Организационно–педагогические условия**

*10.1 Материально-технические условия реализации программы*

|  |  |
| --- | --- |
| Вид ресурса | Характеристика ресурса и количество |
| Аудитория | Учебный класс, оснащенный посадочными местами по количеству обучающихся и рабочее место преподавателя.   |
| Компьютерный класс | Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение. |
| Программное обеспечение для реализации программы на основе дистанционных образовательных технологий или в рамках смешанного обучения |  Смешанное обучение с использованием системы MOODL колледжа  |
| Канцелярские товары |  Бумага для принтера, ручки, маркеры.  |
| Другое Учебная мастерская – Ресторан | Образцы посуды, столовых приборов и столового белья, стол 1 банкетный, (прямоугольный, стол 2 производственный, стол 3 (круглый), стол квадратный, барная стойка, банкетные стулья, стеллаж 8 ячеек, зеркало, запираемый шкафчик, ледогенератор, кипятильник наливной с регулятором, стеллажи кухонные, денежный кассовый ящик, пос-терминал с программным обеспечением R-Keeper или «Трактир», утюг, пароконвектомат, электрическая плита, протирочная машина, кофемашина, итальянская кофемашина, кофемолка – электрическая, кофеварка, блендер, слайсер, холодильные шкафы; шкаф шоковой заморозки, инструменты, инвентарь, кулер, ледогенератор, холодильный шкаф, темпер, тележка кухонная, стойка для администратора ресторана. |

*10.2. Кадровые ресурсы*

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид ресурса** | **Характеристика** **ресурса и количество** |
| Руководитель проекта/куратор | Руководитель РЦ |
| Разработчик контента | Методист |
| Лектор  | Преподаватель, мастер производственного обучения |
| Модератор | Преподаватель, мастер производственного обучения |
| Тьютор  | Куратор |

## *10.3. Учебно-методическое обеспечение программы*

Основные источники:

1. Зайко Г.М., Джум Т.А. «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания» -М.: Инфра-М, 2018
2. Кучер Л.С, Шкуратова Л.И. «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» - М.: Деловая литература, 2018

Интернет-ресурсы:

1. http: //www.kulina.ru Сайт Ассоциации кулинаров

2. http: //www.f-art.nnov.ru Торговое и технологическое оборудование

**11. Оценка качества освоения программы**

*11.1 Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по программе:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов учебного плана**  | Технология и/или метод(ы) проведения оценочного мероприятия [[1]](#footnote-1) | **Шкала оценки (баллы, «зачтено» / «не зачтено»)** | Размещение оценочных материалов[[2]](#footnote-2)  |
| 1. Основы ресторанного дела | ТА/ЗА | 10 баллов | СДО «MOODLE» |
| 2. Трудовой коллектив ресторана и его структура | ТР/ЗР | 10 баллов | сайт колледжа |
| 3. Основы бизнес-планирования при открытии ресторана | ТА/ЗА | 10 баллов | СДО «MOODLE» |
| 4. Виды и способы обслуживания в ресторанах | ВР | 10 баллов | сайт колледжа |
| 5. Корпоративная культура ресторана | ГД | «зачтено» / «не зачтено» | сайт колледжа |
| Промежуточная аттестация по модулю | ТА/ЗА | 10 баллов | СДО «MOODLE» |

*11.2 Примеры оценочных материалов для разделов учебной программы:*

Образцы тестовых заданий, включающих вопросы закрытого или открытого типа

1. Существует принятая во всем мире классификация предприятий питания? а) Да

б) Нет

2. Рестораны национальных кухонь относят к числу?

а) специализированных

б) полносервисных;

в) ресторанам быстрого обслуживания

3. Большое значение имеет выбор места расположения ресторана с точки зрения наличия спроса на услуги ресторанного сервиса. Назовите факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана?

4. Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является:

а) увеличение доходов

б) удовлетворение нужд клиента (гостя)

в) улучшение имиджа ресторана

г) совершенствование стиля и дизайна

5. Меню «А ля карт» — это:

а) меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой

б) меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене

в) меню, в котором перечислены дежурные блюда

6. Меню ресторана является основой, определяющей всю его деятельность. Назовите общую последовательность расположения блюд в меню?

7. В меню включаются блюда, которые можно классифицировать на группы, в зависимости от их популярности и доходности. Блюда, включаемые в группу «Звезды» — это:

а) фирменные блюда, которые сложны в приготовлении и имеют высокую наценку

б) традиционные блюда, которые пользуются спросом и имеют невысокую наценку

в) нетрадиционные блюда, которые отражают вкусы некоторой части гостей и имеют высокую наценку

8. Интерьер залов ресторана отражает, как правило,

а) систему ценностей корпоративной культуры ресторана

б) концепцию ресторана

в) исторические аспекты формирования дизайна

9. Кейтеринг –это:

а) рекламная акция ресторана

б) форма выездного обслуживания в ресторане

в) тематическая направленность ресторана

10. Суть корпоративной культуры ресторана проявляется в её функциях. Назовите основные функции?

**Перечень вопросов для промежуточной аттестации:**

1. Классификация предприятий общественного питания.

2. Полносервисные рестораны, их характеристика.

3. Специализированные рестораны, их виды.

4. Концепция и профиль ресторанного сервиса.

5. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана.

6. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса.

7. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение.

8. Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана.

9. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню.

10. Меню как основа, определяющая деятельность ресторана.

11. Организация технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства.

12. Организационная структура ресторана. Методы подбора персонала.

13. Направления кадровой политики ресторана.

14. Бизнес-план ресторанного сервиса.

15. Подготовка ресторана к приему гостей. Встреча гостей.

*11.3 Критерии и шкала оценки для промежуточной аттестации по программе:*

Слушатель считается успешно прошедшим промежуточную аттестацию по программе дополнительного профессионального образования «**Организация ресторанного сервиса. Новейшие технологии обслуживания»** в том случае, что при ответе на поставленный вопрос на промежуточной аттестации был дан полный, развернутый ответ; при этом слушатель излагает материал самостоятельно и логично, выделяет самое существенное, в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. При решении тестов слушатель правильно ответил на 60% от общего количества тестов.

1. Рекомендуется в этой графе указывать технологию и/или метод(ы) проведения оценочного мероприятия:

	* ТА/ЗА – тест или задача с автоматизированной обработкой;
	* ТР/ЗР – тест или задача с ручной проверкой;
	* Р – на основе реферата или эссе с индивидуальной проверкой;
	* ЭЗ – на основе подготовленного слушателем экспертного заключения (индивидуальная проверка);
	* ГД – групповая дискуссия в аудитории или в интернет-пространстве;
	* ПД - разработанные проекты документов;
	* ВР - выполненные работы, изготовленные продукты и т.д. [↑](#footnote-ref-1)
2. Раздел настоящего учебного модуля, учебник, учебное или учебно-методическое пособие, система дистанционного обучения ПОО и т.п. [↑](#footnote-ref-2)