**ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ**

1. **Название модуля: Программы дополнительного профессионального образования «**Культура ресторанного сервиса».
2. **Категория слушателей:** лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование в области индустрии общественного питания.
3. **Цель освоения программы:** приобретение слушателями умений, знаний и трудовых функций или совершенствование имеющихся трудовых функций по профессии Официант/бармен.

## Форма обучения - очная. Объем - 18 час.

**5. Освоение модуля предполагает достижение следующего(щих) уровня(ей) квалификации** в соответствии с профессиональным стандартом «Официант/бармен», утвержденного Приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 01.12.2015 года № 910н.

**6. Образовательные результаты:**

Слушатель, освоивший программу, должен обладать профессиональными компетенциями:

* сервировка столов организации питания;
* встреча потребителей организации питания и прием заказов от

них;

* подача готовых блюд и напитков, заказанных потребителями

организации питания;

* обслуживание массовых мероприятий в организациях питания;
* обслуживание потребителей организаций питания напитками и

закусками за барной стойкой.

 **7. Результаты обучения:**

В результате освоения программы слушатель должен приобрести знания и умения, необходимые для качественного изменения перечисленных выше профессиональных компетенций. Слушатель должен

**знать:**

* нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания;
* правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию;
* правила нарезки, порционирования, взвешивания, укладки пищи в посуду и подачи блюд;
* требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок и напитков, кулинарных изделий, к условиям их хранения;
* правила личной подготовки бармена к обслуживанию;
* требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания.

**уметь:**

* выбирать производственный инвентарь и технологическое оборудование и безопасно пользоваться им при приготовлении закусок и напитков;
* готовить чай, кофе, молочные коктейли и закуски, используя необходимые методы приготовления и оформления;
* эстетично и безопасно упаковывать готовые блюда, напитки и кулинарные изделия на вынос;
* выполнять санитарно-гигиенические требования и требования охраны труда.

**иметь (**практический опыт):

* обслуживания посетителей ресторана.

|  |
| --- |
|  |

**8. Учебный план**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование раздела | Всего, час | Аудиторныезанятия | СРС, час. | Промежу-точнаяаттестация, час  |
| из них |
| теоретические занятия (лекции) | практические занятия  |
| 1. | Входная диагностика профессиональных компетенций официанта/бармена  | 2 | 1 | 1 |  |  |
| 2. | Этика и психология профессиональной деятельности как важнейшие элементы культуры ресторанного сервиса | 4 | 2 | 2 |  |  |
| 3. | Клиентоцентрированность в работе официанта/бармена | 4 | 2 | 2 |  |  |
| 4. | Типология гостей/клиентов и особенности работы с ними официанта/бармена | 2 | 1 | 1 |  |  |
| 5. | Коммуникативная культура официанта/бармена и средства ее развития  | 2 | 1 | 1 |  |  |
|  | Актуальные приемы обеспечения безопасности обслуживания гостей/клиентов  | 2 | 1 | 1 |  |  |
| Промежуточная аттестация по модулю  | 2 | - | 2 |  | 2Зачет |
| **Всего:** | **18** | **8** | **10** |  |  |

1. **Календарный учебный график**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов (дисциплин, практик, стажировок, иных видов учебной деятельности)**  | **Объем нагрузки, ч.** | **Учебные недели**  |
| 1  | 2  | 3  |  4 |
| 1.Входная диагностика профессиональных характеристик официанта | 2 |  |  |  |  |
| 2.Этика и психология профессиональной деятельности как важнейшие элементы культуры ресторанного сервиса | 4 |  |  |  |  |
| Клиентоцентрированность в работе официанта | 4 |  |  |  |  |
| Типология клиентов и особенности работы с ними | 2 |  |  |  |  |
| Коммуникативная культура официанта и средства ее развития | 2 |  |  |  |  |
| Современные приемы обеспечения безопасности обслуживания клиентов | 2 |  |  |  |  |
| Промежуточная аттестация по модулю | **2** |  |  |  |  |

**10. Организационно–педагогические условия**

*10.1 Материально-технические условия реализации программы*

|  |  |
| --- | --- |
| Вид ресурса | Характеристика ресурса и количество |
| Аудитория | Учебная аудитория, оснащенная доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся) Технические средства обучения: компьютерм, учебно-технологическая и нормативная документация; наглядные пособия (натуральные образцы продуктов, муляжи). |
| Лаборатория | Мастерская по компетенции «Ресторанное дело», оснащенная в соответствии с программой по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании:-все виды столового белья (скатерти, салфетки тканевые, наперон, мальтон);-все виды столовой посуды, приборов, стеклянной или хрустальной посуды;~~-~~ POS-терминал с программным обеспечением R-Keeper или «Трактир» |
| Канцелярские товары | Ручки, бумага, калькуляторы. |

*10.2. Кадровые ресурсы*

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид ресурса** | **Характеристика ресурса и количество** |
| Руководитель программы  | Руководитель структурного подразделения |
| Разработчик проекта | Преподаватель 1или высшей квалификационной категории  |
| Лектор  | Преподаватель 1 или высшей квалификационной категории  |
| Мастер производственного обучения | Мастер производственного обучения (с высшей квалификационной категории) |

## 10.3. Учебно-методическое обеспечение программы

**Нормативно-методическое обеспечение программы**

1.[Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_22481/)  «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»

2.[Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 02.01.2000 N 29-ФЗ](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_25584/)

3..Профессиональный стандарт по профессии Официант/бармен
(утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 1 декабря 2015 г. N 910н)

4. [ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт.](https://xn--123-3ed8d.xn--p1ai/wp-content/uploads/2019/10/GOST-30389-2013.-Uslugi-obshhestvennogo-pitaniya.-Predpriyatiya-obshhestvennogo-pitaniya.-Klassifikatsiya-i-obshhie-trebovaniya.pdf) Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.

5 .[ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания](https://xn--123-3ed8d.xn--p1ai/wp-content/uploads/2019/10/GOST-30390-2013.-Uslugi-obshhestvennogo-pitaniya.-Produktsiya-obshhestvennogo-pitaniya-realizuemaya-naseleniyu.-Obshhie-tehnicheskie-usloviya.pdf). Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.

6 .[ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания](https://xn--123-3ed8d.xn--p1ai/wp-content/uploads/2019/10/GOST-32692-2014-Uslugi-obshhestvennogo-pitaniya.-Obshhie-trebovaniya-k-metodam-i-formam-obsluzhivaniya-.pdf). Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания

7 .[ГОСТ Р 51705.1-2001 Системы качества.](https://xn--123-3ed8d.xn--p1ai/wp-content/uploads/2019/10/GOST-R-51705.1-2001-Sistemy-kachestva.-Upravlenie-kachestvom-pishhevyh-produktov-na-osnove-printsipov-HASSP.-.pdf) Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования

8 .[ГОСТ Р 54609-2011 Услуги общественного питания.](https://xn--123-3ed8d.xn--p1ai/wp-content/uploads/2019/10/GOST-R-54609-2011-Uslugi-obshhestvennogo-pitaniya.-Nomenklatura-pokazatelej-kachestva-produktsii-obshhestvennogo-pitaniya.pdf) Номенклатура показателей качества продукции общественного питания.

9 .[ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания](https://xn--123-3ed8d.xn--p1ai/wp-content/uploads/2019/10/GOST-R-55889-2013-Uslugi-obshhestvennogo-pitaniya.-Sistema-menedzhmenta-bezopasnosti-produktsii-obshhestvennogo-pitaniya..pdf). Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания

10. [СП 2.3.6.1079-01](https://xn--123-3ed8d.xn--p1ai/wp-content/uploads/2019/10/SP-2.3.6.1079-01-Sanitarno-epidemiologicheskie-trebovaniya-k-organizatsiyam-obshhestvennogo-pitaniya.pdf) Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья.

11. [СанПиН 2.3.2.1078-01](https://xn--123-3ed8d.xn--p1ai/wp-content/uploads/2019/10/SanPiN-2.3.2.1078-01-Gigienicheskie-trebovaniya-bezopasnosti.pdf) «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов»

12. [СанПиН 2.3.2.1324-03](https://xn--123-3ed8d.xn--p1ai/wp-content/uploads/2019/10/SanPiN-2.3.2.1324-03-Gigienicheskie-trebovaniya-k-srokam-godnosti-i-usloviyam-hraneniya-pishhevyh-produktov.pdf) «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»

13. [СанПиН 3.5.2.3472-17](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_278965/) «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и проведению дезинсекционных мероприятий в борьбе с членистоногими, имеющими эпидемиологическое и санитарно-гигиеническое значение»

**Основные источники**:

1. Ахрапоткова Н.Б. Справочник официанта, бармена: учеб. пособие для нач. проф. Образования / Наталия Борисовна Ахрапоткова. – М.: Издательский центр «Академия» , 2016. – 272 с.

2.Барановский В.А., Пивоварова С.И. Официант-бармен: современные бары и рестораны.- М.Изд-во Книжный дом, изд-во Эксмо, 2017. – 352 с.

3. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Ростов-на-Дону: «Феникс», 2017 – 315

4. Чалова Н.В. Практикум для официантов, барменов по обслуживанию посетителей в ресторанах и барах.– Ростов н/Д: «Феникс», 2016. – 352 с.

**11. Оценка качества освоения программы**

**Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по программе:** зачет

*Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по модулю:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов учебного плана** | Технология и/или метод(ы) проведения оценочного мероприятия | **Шкала оценки (баллы, «зачтено» / «не зачтено»)** | Размещение оценочных материалов |
| Промежуточная аттестация по модулю | зачет | «зачтено» / «не зачтено» | система дистанционного обучения MOODLE (СДО MOODLE) |

**Оценочные материалы для разделов учебной программы[[1]](#footnote-1):**

**Примерные вопросы для зачета**

1. Корпоративная культура ресторана.
2. Эффект первого впечатления.
3. Условия лояльности гостя.
4. Основные профессиональные и психологические качества официанта.
5. Правила внешнего вида и личная гигиена официанта/бармена.
6. Современная униформа и ее назначение.
7. Культура обслуживания посетителей на основе международных стандартов.
8. Правила этикета встречи и рассадки за столом посетителей.
9. Культура приветствия и подачи меню.
10. Культура подачи блюд и напитков.
11. Сигналы столовых приборов.
12. Общие и профессиональные компетенции, предъявляемые к должности рабочего «Официант/бармен».
13. Понятие о профессиональной этике работника ресторанного сервиса.
14. Психологические особенности работы официанта/бармена.
15. Типология клиентов/гостей.
16. Методы работы с различными категориями клиентов/гостей.
17. Учет этнопсихологических особенностей клиентов/гостей.
18. Особенности обслуживания иностранных посетителей.
19. Культура работы официанта с VIP-гостями.
20. Культура и психология работы с недовольными посетителями.
21. Клиентоцентрированность в работе официанта/бармена.
22. Понятие о межличностных коммуникациях в работе официанта/бармена.
23. Техники эффективного общения.
24. Эмпатическое слушание клиента/гостя.
25. Актуальные тенденции безопасного обслуживания клиентов/гостей.

Слушатель считается успешно прошедшим промежуточную аттестацию по программе дополнительного профессионального образования «**Культура ресторанного сервиса**» если был дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, при этом слушатель излагает материал самостоятельно и логично, выделяет самое существенное, в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений.

1. Приводятся примеры контрольно-измерительных материалов, примеры решений, требования к содержанию заданий по выбору разработчиков модуля для всех оценочных средств, применяемых для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. [↑](#footnote-ref-1)