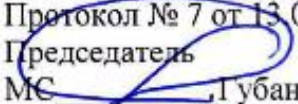


Департамент образования и науки Костромской области
Областное государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Костромской торгово-экономический колледж»

РАССМОТРЕНО
Методическим советом ОГБПОУ
«КТЭК»
Протокол № 7 от 13.05.2020 г.
Председатель
МС , Губанов С.А.

Разработчик: Русакова А.А.
методист ОГБПОУ «КТЭК»

РАССМОТРЕНО
Педагогическим советом ОГБПОУ
«КТЭК»
Протокол № 7 от 11.06.2020 г.
Приказ ОГБПОУ «КТЭК» от
11.06.2020 г. № 183/п

Зам. директора 
Смирнова А.А.

Дополнительная профессиональная программа повышения
квалификации

**Организация ресторанного сервиса.
Новейшие технологии обслуживания**

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 компетенцией участие в реализации ресторанных услуг, новых технологий обслуживания посетителей ресторана.

7. 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	Аудиторные занятия		Дистанционные занятия		СРС, час.	Промежуточная аттестация, час
			из них		из них			
			теоретические занятия (лекции)	Лабораторно-практические занятия	теоретические занятия	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						2 зачет
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 оборудование 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-Keereg или «Трактир», уют, пароконвектомат, электрическая плита, протирачная 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	Шкала оценки (баллы, «зачтено» / «не зачтено»)	Размещение оценочных материалов 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	ВР	10 баллов	сайт колледжа

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.

² Раздел настоящего учебного модуля, учебник, учебное или учебно-методическое пособие, система дистанционного обучения ПОО и т.п.

способы обслуживания в ресторанах			
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.