

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: Беляева Н.Ю. методист

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.

ПРОГРАММА

дополнительного профессионального образования

Культура ресторанного сервиса

2020 г.

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.

4. 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	Аудиторные занятия		СРС, час.	Промежу- точная аттестация, 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		
6.	Актуальные приемы обеспечения безопасности обслуживания гостей/клиентов	2	1	1		
Промежуточная аттестация по модулю		2	-	2		2 Зачет
Всего:		18	8	10		

7. 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: компьютер, 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-Keerreg 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 1 или 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 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»

2.Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 02.01.2000 N 29-ФЗ

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. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.

5 .ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.

- 6 .ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания
- 7 .ГОСТ Р 51705.1-2001 Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования
- 8 .ГОСТ Р 54609-2011 Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания.
- 9 .ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания
10. СП 2.3.6.1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья.
11. СанПиН 2.3.2.1078-01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов»
12. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»
13. СанПиН 3.5.2.3472-17 «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. Богусева 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 программы¹:

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.

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.

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.