

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ СЕРВИСНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И КОММЕРЦИИ»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор СКСТИК  
И. И. Симоненко  
\_\_\_\_\_ (приказ от «01» сентября 2022 г. № 151-од)

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ**

**«СОВРЕМЕННЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

для студентов осваивающих ОПОП:  
43.02.15 «Поварское и кондитерское дело»

Программа рассмотрена  
МО по направлению подготовки  
«Технология продукции  
общественного питания»  
Протокол № 1 от 31.08.2022 г.

Ставрополь 2022

Дополнительная общеразвивающая программа профессиональной деятельности по учебной дисциплине «Современные направления в организации обслуживания потребителей» разработана на основе ФГОС СПО по профессии для студентов, осваивающих ОПОП: 43.02.15 «Поварское и кондитерское дело».

Программа рассмотрена МО по направлению подготовки «Технология продукции общественного питания».

Протокол №1 от 09.09.2022 г.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Ставропольский колледж сервисных технологий и коммерции»

Разработчик: Марченко Валентина Владимировна, преподаватель профессионального цикла.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ.....	4
2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

## Дисциплина «Современные направления в организации обслуживания потребителей»

### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины студент должен освоить основной вид деятельности – Обслуживание потребителей и соответствующие ему общие и профессиональные компетенции:

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 2.2	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации супов сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания
ПК 2.4	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд и гарниров из овощей, круп, бобовых, макаронных изделий сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

ПК 2.5	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд из яиц, творога, сыра, муки сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания
ПК 2.6.	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд из рыбы, нерыбного водного сырья сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания
ПК 2.7	Осуществлять приготовление, творческое оформление и подготовку к реализации горячих блюд из мяса, домашней птицы, дичи и кролика сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания
ПК 2.8	Осуществлять разработку, адаптацию рецептов горячих блюд, кулинарных изделий, закусок, в том числе авторских, брендовых, региональных с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания

1.1.3. В результате освоения дисциплины студент должен:

Иметь практический опыт	организации обслуживания различных категорий потребителей при любых видах и формах обслуживания на всех стадиях обслуживания
Уметь	выполнять все видов работ по подготовке залов ПОП к обслуживанию, встрече, приветствия, размещения гостей, подачи меню; давать рекомендации блюд и напитков гостям; обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания; подготавливать посуду, приборы, стекло осуществлять прием заказа на блюда и напитки подбирать виды посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания; обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы обслуживать иностранных туристов эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания
Знать	виды, типы и классы ПОП; рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг ; современные направления обслуживание потребителей ПОП; способы подачи блюд; очередность и технику подачи блюд и напитков; кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли правила сочетаемости напитков и блюд; требования к

	<p>качеству, температуре подачи блюд и напитков;  способы замены использованной посуды и приборов;  правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями;  информационное обеспечение услуг общественного питания; правила составления и оформления меню, обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов</p>
--	--

## 1.2. Количество часов, отводимое на освоение дисциплины

Всего-50 часов. Из них лекций-50 часов.

## 2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, (лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся,)	Объем в часах
<b>РАЗДЕЛ 1 Специальные формы обслуживания</b>		<b>20</b>
	Тема 1.1 Обслуживание по типу «шведский стол»	2
	Тема 1.2 Услуги по организации питания участников съездов, конференций, фестивалей форумов и совещаний	2
	Тема 1.3 Услуги по организации питания в гостиницах	2
	Тема 1.4 Услуги по организации питания железнодорожного транспорта	2
	Тема 1.5 Услуги по организации питания в аэропорту и на борту самолетов	2
	Тема 1.6 Услуги по организации питания автопассажиры и на водном транспорте	2

	Тема 1.7 Организация обслуживания в местах массового отдыха	2
	Тема 1.8 Организация форм ускоренного обслуживания	2
	Тема 1.9 Особенности обслуживания тематических мероприятий, свадебных торжеств	2
	Тема 1.10 Кейтеринг	2
<b>РАЗДЕЛ 2 Организация социального питания</b>		<b>14</b>
	Тема 2.1 Организация социального питания	2
	Тема 2.3 Обслуживание на производственных предприятиях с сосредоточенными коллективами	2
	Тема 2.4 Обслуживание на производственных предприятиях с рассредоточенными коллективами	2
	Тема 2.5 Обслуживание на предприятиях общественного питания с лечебно-профилактическим уклоном	2
	Тема 2.6 Организация питания учащихся общеобразовательных школ	2
	Тема 2.7 Организация питания студентов высших и средних специальных учебных заведений	2
	Тема 2.8 Организация питания учащихся профессионально-технических училищ	2
<b>РАЗДЕЛ 3 Организация питания и обслуживания иностранных туристов</b>		<b>16</b>
	Тема 3.1 Особенности питания иностранных туристов	2
	Тема 3.2 Особенности питания и обслуживания туристов из Германии, Австрии, Венгрии, Болгарии	2
	Тема 3.3 Особенности питания и обслуживания туристов из Польши, Румынии и Чехии	2
	Тема 3.4 Особенности питания и обслуживания туристов из	2

	Сербии, Англии, Скандинавских стран	
	Тема 3.5 Особенности питания и обслуживания туристов из Франции, арабских стран и Италии	2
	Тема 3.6 Особенности питания и обслуживания туристов из Китая, Кореи и Японии	2
	Тема 3.7 Особенности питания и обслуживания туристов из Индии, Монголии И кубы	2
	Тема 3.8 Особенности питания и организации обслуживания американцев, канадцев, народов Латинской Америки	2



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «СОВРЕМЕННЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

#### **3.1 Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета «Организация обслуживания» и рабочих мест.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- доска учебная;
- рабочее место для преподавателя;
- рабочие места по количеству обучающихся;
- шкафы для хранения инвентаря, посуды раздаточного дидактического материала;

- учебно-методический комплекс дисциплины «Современные направления в организации обслуживания потребителей»

Технические средства обучения:

- компьютер;
- наглядные пособия (натуральные образцы, плакаты, мультимедийные пособия).

#### **3.2. Информационное обеспечение**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

##### **3.2.1. Основная литература**

1. ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования».- Введ.2015-01-01.-М.: Стандартиформ, 2014.-III, 8 с.

2. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». - Введ. 2016-01-01. -М.: Стандартиформ, 2014.-III, 48 с.

3. Сологубова Г.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для СПО / Г.С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 379 с.

4. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие для студ. учреждений сред.проф.образования / В.В. Усов. – 13-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2015. – 432 с.

5. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности. учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — М.: Издательский центр «Академия», 2014. — 192 с.

### 3.2.2 Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Вестник индустрии питания //Весь общепит России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.pitportal.ru](http://www.pitportal.ru).
2. Kuking.net: кулинарный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.kuking.net](http://www.kuking.net).
3. Федерация рестораторов и отельеров. – Режим доступа: [www.frio.ru](http://www.frio.ru).
4. Гастрономъ.ru: кулинарные рецепты блюд с фото [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.gastronom.ru](http://www.gastronom.ru).
5. Гастрономъ: журнал для тех, кто ест // Все журналы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.jur-jur.ru/journals/jur22/index.html](http://www.jur-jur.ru/journals/jur22/index.html)
6. Центр ресторанного партнёрства для профессионалов HoReCa [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.creative-chef.ru](http://www.creative-chef.ru).

### 3.2.3 Дополнительные источники

1. Богатова Наталья. Современный ресторан. Книга успешного управляющего, Изд.: Ресторанные ведомости, 2013 г.
2. Дусенко С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / С. В. Дусенко. — 3-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 224 с. — (Сер. Бакалавриат).
3. Ермакова В.И. Официант, бармен.: учеб. пособие для нач. проф. образования/ В.И. Ермакова — 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 272 с (Ускоренная форма подготовки).
4. Затуливетров А.Б. Новый ресторан. 365 дней после открытия. Практическое пособие по управлению, Изд.: «Ресторанные ведомости», 2013 г. Шарухин А. П. Психология делового общения : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.П.Шарухин, А.М.Орлов. — М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 240 с.).
12. Журналы: «Питание и общество», «Ресторанный бизнес», «Ресторан», «Ресторанные ведомости», «Ресторатор».

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результат обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><b>Знание:</b></p> <p>виды, типы и классы ПОП; рынок ресторанных услуг, специальные виды услуг ; современные направления обслуживания потребителей ПОП; способы подачи блюд; очередность и технику подачи блюд и напитков; кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли правила сочетаемости напитков и блюд; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; способы замены использованной посуды и приборов; правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями; информационное обеспечение услуг общественного питания; правила составления и оформления меню, обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотно выступает с сообщениями;</li> <li>- владеет понятиями учебной дисциплины и применяет их адекватно ситуации;</li> <li>- намечает и характеризует приемы саморегуляции;</li> <li>- полнота ответов, точность формулировок;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ усвоения лекций методом выборочного опроса, обобщение выводов;</li> <li>- итоговая аттестация</li> </ul>
<p><b>Умение:</b></p> <p>выполнять все видов работ по подготовке залов ПОП к обслуживанию, встрече, приветствия, размещения гостей, подачи меню; давать рекомендации блюд и напитков гостям; обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания; подготавливать посуду, приборы, стекло осуществлять прием заказа на блюда и напитки подбирать виды</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Правильность, полнота выполнения заданий,</li> <li>-точность расчетов, соответствие требованиям безопасности</li> <li>-Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, последовательностей действий и т.д.</li> <li>-Точность оценки, самооценки выполнения</li> <li>Соответствие требованиям инструкций,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- активность поведения на занятиях в группах;</li> <li>- точность формулировок ответов и выступлений по теме занятия;</li> <li>- итоговая аттестация</li> </ul>

<p>посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания; обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы обслуживать иностранных туристов эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торговое-технологическое оборудование в процессе обслуживания</p>	<p>регламентов Рациональность действий</p>	
--	--	--