

«Ақмола облысы білім басқармасының жанындағы  
Степногорск қаласының жоғары колледжі» МКҚК  
ГКҚП «Высший колледж города Степногорск  
при управлении образования Акмолинской области»



**Рабочая учебная программа  
по дисциплине Организация обслуживания посетителей  
на 2022- 2023 учебный год**

**Наименование модуля или дисциплины:** Организация обслуживания посетителей

**Специальность (код и наименование):** 0508000 «Организация питания»

**Квалификация (код и наименование):** 050801 2 Повар

**Группа:** ЗОП-20

**Форма обучения:** очная на базе основного среднего образования

**Общее количество:** часов 36, кредитов 0

**Разработчик (-и):**  Н.Р. Аманжолова (подпись) Ф.И.О. (при наличии)

## Пояснительная записка

Описание дисциплины/модуля: Настоящая рабочая учебная программа разработана на основе государственного общеобязательного стандарта образования соответствующих уровней образования (постановление правительства РК №1080 от 23.08.2012 года) и является нормативным документом, определяющим содержание обучения по специальности Организация питания 0508000, квалификации «Повар». При составлении рабочей программы руководствуются государственным общеобязательным стандартом по данной специальности, типовой рабочей программой. С начала 2014-2015 учебного года студенты обучаются по типовым образовательным программам по специальностям, утвержденным приказом МОН РК №268 от 10 июля 2013 года.

Рабочая учебная программа предназначена для реализации требований к уровню подготовки и обязательному содержанию дисциплины «Организация обслуживания посетителей» приобретению практических навыков работы. Обучение по дисциплине предполагает подготовку конкурентно способных кадров. Рабочая учебная программа реализуется по уровням квалификации 0508012 Повар.

Для реализации рабочей учебной программы по дисциплине «Организация обслуживания посетителей» используются следующие формы организации обучения: лекции, семинары, контрольные работы, лабораторно- практические работы.

Содержание рабочей учебной программы соответствует ГОСО, объем часов составляет 36 часов

Формируемые компетенции:

Таблица 1. Базовые компетенции

Код компетенции	Базовые компетенции (БК)
БК1	Использовать лингвистические навыки по государственному, русскому и иностранному языкам, необходимые для обмена информацией межличностной и профессиональной направленности;
БК2	Иметь позитивные навыки общения в поликультурном, полиэтничном и много конфессиональном обществе;
БК3	Соблюдать требования законодательства Республики Казахстан и утвержденных отраслевых нормативных документов;
БК4	Управлять собственным личностным и профессиональным развитием, адаптироваться к изменениям в условиях рыночной экономики;
БК5	Организовывать собственную деятельность, оценивать результаты своей работы;
БК6	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
БК7	Своевременно и качественно выполнять свои обязанности;
БК8	Своевременно и качественно выполнять свои обязанности;
БК9	Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством;
БК 10	Соблюдать требования техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной безопасности

## Профессиональные компетенции

Уровень ТиПО	Квалификация	Профессиональные компетенции (ПК)
1. Установленный уровень	1.1 Повар	ПК 1.1.1. Организовывать свое рабочее место. ПК 1.1.2. Планировать собственные трудовые действия. ПК 1.1.3. Соблюдать правила техники безопасности, производственной санитарии и личной гигиены. ПК 1.1.4. Выполнять операции механической кулинарной обработки сырья. ПК 1.1.5. Составлять технологические карты на основании рецептов приготовления кулинарных изделий и блюд.
	1.2 Кондитер	ПК 1.2.1. Организовывать свое рабочее место. ПК 1.2.2. Планировать собственные трудовые действия. ПК 1.2.3. Соблюдать правила техники безопасности, производственной санитарии и личной гигиены. ПК 1.2.4. Выполнять операции механической обработки сырья (просеивание, процеживание, дробление и проч.). ПК 1.2.5. Развешивать продукты в соответствии с рецептурой. ПК 1.2.6. Выполнять операции по приготовлению различных видов теста.
	2.1. Повар	ПК 2.1.1. Работать с профессиональным оборудованием. ПК 2.1.2. Определять потребительские свойства продуктов. ПК 2.1.3. Работать с технологической документацией. ПК 2.1.4. Выполнять различные способы термической кулинарной обработки продуктов. ПК 2.1.5. Оформлять готовые блюда в соответствии с модными тенденциями в ресторанном бизнесе. ПК 2.1.6. Строго соблюдать последовательность выполнения операций при приготовлении кулинарных изделий и блюд. ПК 2.1.7. Выполнять порционирование и раздачу блюд массового спроса на линии самообслуживания. ПК 2.1.8. Соблюдать сроки реализации кулинарной продукции
2. Повышенный уровень	2.2. Кондитер	ПК 2.2.1. Работать с профессиональным оборудованием. ПК 2.2.2. Определять потребительские свойства продуктов. ПК 2.2.3. Работать с технологической документацией. ПК 2.2.4. Выполнять операции по приготовлению отделочных полуфабрикатов. ПК 2.2.5. Выполнять операции по формованию изделий из различных видов теста. ПК 2.2.6. Соблюдать временной и температурный режим выпечки мучных изделий и полуфабрикатов из теста.

		ПК 2.2.7. Выполнять операции по украшению кондитерских изделий. ПК 2.2.8. Строго соблюдать условия и сроки хранения кондитерских и булочных изделий.
	2.3. Калькулятор	ПК 2.3.1. Организовывать свое рабочее место. ПК 2.3.2. Планировать собственные трудовые действия. ПК 2.3.3. Соблюдать правила техники безопасности, производственной санитарии и личной гигиены. ПК 2.3.4. Пользоваться информационно-коммуникативными технологиями и оргтехникой. ПК 2.3.5. Работать с технологической и бухгалтерской документацией. ПК 2.3.6. Производить хозяйственные вычисления. ПК 2.3.7. Составить калькуляцию на продукцию. ПК 2.3.8. Определить цену на отпускаемую продукцию. ПК 2.3.9. Определить по мере изменения рецептур, закупочных цен и торговых наценок уточнение цен на готовую продукцию и внести соответствующие уточнения в калькуляционные карточки. ПК 2.3.10. Вести регистрацию калькуляционных карточек по установленной форме. ПК 2.3.11. Принимать участие в инвентаризации товарно-материальных ценностей.

Пререквизиты: труды школьный курс

Постреквизиты: Организация предприятий пиания, ТПП

Необходимые средства обучения, оборудование: интерактивная доска, плакаты, посуда, сервировочный стол, столовое белье, столовые приборы.

**Контактная информация преподавателя (ей):**

Ф.И.О. (при наличии): Аманжолова Нургуль Рахимсеидовна

Тел.: 87009797764

E-mail: nurgul.amanzholova.2016@mail.ru

### Распределение часов по семестрам

Дисциплина	Всего часов в модуле	В том числе								
		1 курс		2 курс		3 курс		4 курс		
		1 семестр	2 семестр	3 семестр	4 семестр	5 семестр	6 семестр	7 семестр	8 семестр	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Организация обслуживания посетителей	36					36				
<b>Всего:</b>	36					36				
<b>Итого на обучение по дисциплине/модулю</b>	36					36				

## Содержание рабочей учебной программы

№	Разделы/результаты обучения	Критерии оценки и / или темы занятий	Всего часов	Из них			Самостоятельная работа студента с педагогом	Самостоятельная работа студента	Тип занятия
				теоретические	лабораторно-практические	индивидуальные			
1	<b>Раздел 1: (2ч)</b> (Прил 1) Характеристика предприятий общественного питания <b>Результаты обучения:</b> -знает функции предприятий общественного питания - применяет услуги предоставляемые потребителям - анализирует классификацию предприятий питания	<b>1.1 Тема:</b> Функции предприятий общественного питания. Классификация предприятий общественного питания (Прил2)	2-2	2	0	0	Изучение нового материала	конспект	Информационный урок с элементами фото-карточек
2	<b>Раздел 2: (6ч)</b> (Прил 1) Оборудование торговых помещений <b>Результат обучения:</b> - применяет работу со столовым бельем.	<b>Тема 2.1</b> Столовое белье. Правила работы со столовым бельем, салфетками. (Прил2)	2-4	0	0	0	Изучение нового материала	Вопросы по теме урока	урок закрепления изучаемого материала и выработки практических умений и навыков
3	- знает виды посуды, приборов, оборудования торгового зала	<b>Тема 2.2</b> Столовые приборы. Виды посуды. (Прил2)	2-6	2	0	0	Изучение нового материала	Вопросы по теме урока	комбинированный урок с освоения нового материала
4	- анализирует потребность в столовом белье, посуде и приборов, оборудования	<b>Тема 2.3</b> Оборудование торгового зала. Расстановка столов (Прил2)	2-8	2	0	0	Изучение нового материала	Вопросы по теме урока	урок закрепления изучаемого материала и выработки практических умений и навыков
5	<b>Раздел 3: (2ч)</b> (Прил 1) <b>Требования, предъявляемые к</b>	<b>Тема 3.1</b> Требования, предъявляемые к работникам торгового зала.	2-10	2	0	0	Изучение нового материала	Таблица профессиональных и личных качеств	урок закрепления изучаемого материала и

	<b>работникам торгового зала</b> Результат обучения: - применяет профессиональные и личные качества работника торгового зала. - знает профессиональные и личные качества официанта - анализирует спрос на рынке труда работников предприятий питания	(Прил2)						работников торгового зала ресторана.	выработки практических умений и навыков
6	<b>Раздел 4: (6ч)</b> (Прил 1) <b>Подготовка к обслуживанию</b> Результат обучения: - применяет знания по подготовке торгового зала к обслуживанию .	<b>Тема 4.1</b> Подготовка торгового зала. (Прил2)	2-12	2	0	0	Изучение нового материала	Карточки задания с вопросами по теме	комбинированный урок с освоения нового материала
7	- знает последовательность подготовки торгового зала к обслуживанию - анализирует контингент и количество занятых посадочных мест по дням недели.	<b>Тема 4.2</b> Порядок сервировки стола Практическая работа (Прил2)	2-14	1	1	0	Изучение нового материала	Демонстрация сервировки	урок закрепления изучаемого материала и выработки практических умений и навыков
8		<b>Тема 4.3</b> Виды и формы складывания салфеток. Правила работы с подносом. (Прил2)	2-16	0	2	0	Изучение нового материала	Демонстрация складывания салфеток, работа с подносом	урок закрепления изучаемого материала и выработки практических умений и навыков
9	<b>Раздел 5: (8ч)</b> (Прил 1) <b>Обслуживание посетителей</b> Результат обучения:	<b>Тема 5.1</b> Формы и методы обслуживания (Прил2)	2-18	2	0	0	Изучение нового материала	Вопросы по теме	комбинированный урок с освоения нового материала
10	- применяет различные и общепринятые формы, методы и способы подачи блюд . - знает последовательность	<b>Тема 5.2</b> Способы подачи закусок и напитков (Прил2)	2-20	2	0	0	Изучение нового материала	Карточки задания по теме	комбинированный урок с освоения нового материала

11	подачи блюд - анализирует формы, методы и способы подачи блюд.	<b>Тема 5.3</b> Виды способов подачи блюд: общеевропейский, русский (Прил2)	2-22	1	1	0	Изучение нового материала	Демонстрация способов подачи блюд	урок закрепления изучаемого материала и выработки практических умений и навыков
12		<b>Тема 5.4</b> Виды способов подачи блюд: французский, английский  Контрольная работа (Прил2)	2-24	1	1	0	Изучение нового материала	Демонстрация способов подачи блюд	урок закрепления изучаемого материала и выработки практических умений и навыков
13		<b>Тема 6.1</b> Виды приемов и банкетов. Банкет за столом с полным, частичным обслуживанием. Практическая работа. (Прил2)	2-26	1	1	0	Изучение нового материала	Карточки задания по теме	урок-игра
14	<b>Раздел 6: (12ч)</b> (Прил 1) <b>Обслуживание приемов и банкетов. Специальные формы обслуживания.</b>	<b>Тема 6.2</b> Прием «Фуршет» Прием «Чай» Прием «Коктейль» (Прил2)	2-28	2	0	0	Изучение нового материала	Карточки задания по теме	урок-игра
15	<b>Результат обучения:</b> - применяет специальные формы обслуживания - знает различия банкетов - анализирует методы обслуживания для банкетов.	<b>Тема 6.3</b> Практическая работа (Прил2)	2-30	0	2	0	Изучение нового материала	Демонстрация сервировки для приемов	урок закрепления и совершенствования учебного материала
16		<b>Тема 6.4</b> Банкет по типу шведского стола (Прил2)	2-32	2	0	0	Изучение нового материала	Вопросы по теме	комбинированный урок с освоения нового материала



17		<b>Тема 6.5</b> Кейтеринг праздничных вечеров (Прил2)	2-34	2	0	0	Изучение нового материала	Вопросы по теме	комбинированный урок с освоения нового материала
18		<b>Тема 6.7</b> Зачет (Прил2)	2-36	0	2	0	Изучение нового материала	Повторение	урок закрепления и совершенствования учебного материала
	<b>Курсовой проект/работа (если запланировано)</b>			-	-		-		
	<b>Итого часов</b>		36		10				

## Приложение

### Результат обучения «Организация обслуживания посетителей» (Приложение 1)

#### **должен знать:**

- технику безопасности в работе официанта; требования пожарной безопасности; требования санитарии и гигиены; личную гигиену официанта; требования к квалификационным характеристикам официанта; требования к безопасности услуг; бронирование мест на ПОП;
- технику встречи гостей и основные правила качественного обслуживания; технику резервирования столов; технику успешного ведения переговоров при приёме заказа; технику расчёта с потребителями;
- технику хранения и учета столовой посуды, приборов, столового белья; технику подготовки столовой посуды, приборов, белья к обслуживанию; технику работы с подносом; способы и технику переноса приборов, посуды; общие правила и технику сервировки стола; технику и технологию подачи блюд и напитков;

#### **должен уметь:**

- использовать теоретические знания в профессиональной деятельности;
- соблюдать правила техники безопасности при работе; соблюдать требования пожарной безопасности; соблюдать требования санитарии и личной гигиены; не допускать несчастные случаи с персоналом и посетителями;
- качественно выполнять подготовку торговых помещений к обслуживанию; накрывать столы скатертями, осуществлять предварительную сервировку столов и дополнительную сервировку согласно принятого заказа;
- осуществлять бронирование мест; приветствовать гостей и принимать заказ на обслуживание; успешно вести переговоры при приёме заказа;
- получать и подготавливать столовое белье, посуду, приборы к обслуживанию; заполнять журнал учета столовой посуды и приборов; составить акт боя, лома, утраты посуды и приборов;
- складывать салфетки; работать с подносом; составлять меню; производить сервировку стола по различным видам меню; подавать блюда «В обнос», «В стол», «Английским способом», подавать I, II, блюда; сладкие блюда; фрукты; ликероводочные изделия и прохладительные напитки.

– производить расчёт с посетителями.

### **Критерии оценки: (Приложение 2)**

- различать и оценивать интерьеры и оборудование залов, виды вентиляции и освещения,
- оценивать меню, составлять винную карту
- формирует меню;
- демонстрирует оформление меню;
- демонстрировать виды и формы складывания салфеток,
- различать правила полдачи блюд, правила сервировки стола,
- демонстрирует обслуживание посетителей в местах массового отдыха, на различных праздниках, пассажиров, участников конференций, иностранных туристов, обслуживать банкет-фуршет, банкет-чай, банкет за столом с полным и частичным обслуживанием официантами.