

**ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет
народного хозяйства»**

*Утверждена решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол № 11 от 06 июня 2023 г*

Кафедра «Маркетинг и коммерция»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Организация обслуживания»

**специальность - 43.02.15 Поварское и кондитерское
дело**

**квалификация – специалист по поварскому и
кондитерскому делу**

Махачкала-2023

УДК 347.71(075)

ББК У9(2)42я

Составитель – Загирова Мадина Славиковна, старший преподаватель кафедры «Маркетинг и коммерция» ГАОУ ВО «ДГУНХ».

Внутренний рецензент – Дибирова Мадина Магомедрасуловна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет народного хозяйства».

Внешний рецензент - Козлов Богдан Игоревич, заведующий производством кофейни «Ched».

Представитель работодателя - Савва Денис Иванович, шеф-повар ресторана «Сыроварня»

Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего образования по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 19.12.2016 N 1565, в соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания» размещена на официальном сайте www.dgunh.ru

Загирова М.С. Рабочая программа дисциплины «Организация обслуживания» для специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело. – Махачкала: ДГУНХ, 2023 г., 17 с.

Рекомендована к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 05 июня 2023 г.

Рекомендована к утверждению руководителем основной профессиональной образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело Атавой Т.А.

Одобрена на заседании кафедры «Маркетинг и коммерция» 31 мая 2023г., протокол № 10.

Содержание

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Организация обслуживания».....	4
Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
Раздел 3. Объем дисциплины с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), на самостоятельную работу обучающихся и форму(ы) промежуточной аттестации.....	7
Раздел 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	7
Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	11
Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	14
Раздел 7. Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных.....	15
Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	15
Раздел 9. Образовательные технологии.....	16

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Целью изучения дисциплины «Организация обслуживания» является приобретение необходимого комплекса теоретических знаний и практических навыков по современным видам, методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания различного типа и класса, любой формы собственности и сферы деятельности. Формирования практических навыков в области организации обслуживания на различных типах предприятий питания, организации работы бармена и бариста.

Задачи дисциплины:

- ознакомление обучающихся теоретическими основами организации обслуживания на предприятиях общественного питания;
- формирование практических навыков организации обслуживания на предприятиях питания различных типов.
- рассмотрение порядка оказания услуг по организации потребления продукции и обслуживание потребителей;
- обучение студентов выполнению различных видов сервировки и оформления столов;
- обучение студентов составлять и оформлять различные виды меню, карту вин;
- обучение студентов рассчитывать необходимое количество посуды, приборов, столового белья;
- изучение студентов оказывать услуги по организации досуга, потребления продукции, обслуживания различного контингента потребителей.

1.1. Компетенции выпускников, формируемые в результате освоения дисциплины: «Организация обслуживания» как часть планируемых результатов освоения образовательной программы

код компетенции	формулировка компетенции
ОК	ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ПК 1.3	Проводить приготовление и подготовку к реализации полуфабрикатов для блюд, кулинарных изделий сложного ассортимента.
ПК 6.4	Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала.

1.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код и формулировка компетенции	Компонентный состав компетенции		
	знать:	уметь:	иметь практически опыт:
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	З1 – основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания;	У1 – идентифицировать (распознавать) ассортимент столовой посуды, приборов, белья;	
ПК 1.3. Проводить приготовление и подготовку к реализации полуфабрикатов для блюд, кулинарных изделий сложного ассортимента.	З2- нормативно-правовые документы, регулирующие личную ответственность бригадира.	У2- организовывать рабочие места в производственных помещениях. У3- организовывать работу коллектива исполнителей.	ПОЗ- принятия управленческих решений.
ПК 6.4. Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала.	З3- дисциплинарные процедуры в организации производства. З4- нормативно-правовые документы, регулирующие личную ответственность бригадира. З5- методику расчета выхода продукции. З6- структуру издержек производства и пути снижения затрат. З7- методики расчета экономических показателей.	У4- разрабатывать оценочные задания и нормативно-технологическую документацию; У5- оформлять документацию на различные операции с сырьем, полуфабрикатами и готовой продукцией.	ПОЗ- контроля хода и оценки результатов выполнения работ исполнителями.

1.3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Код компетенции	Этапы формирования компетенций				
	Тема 1. Совершенствование обслуживания на предприятиях общественного питания	Тема 2. Торговые помещения, их характеристика	Тема 3. Столовые посуды, приборы, белье	Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	Тема 5. Этапы организации обслуживания
ОК 04.	+	+	+	+	+
ПК 1.3		+		+	+
ПК 6.4	+			+	+

код компетенции	Этапы формирования компетенций				
	Тема 6 Обслуживание потребителей в ресторанах	Тема 7 Обслуживание приемов и банкетов	Тема 8 Специальные виды услуг и формы обслуживания	Тема 9 Услуги по организации обслуживания иностранных туристов	Тема 10 Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)
ОК 04.	+	+	+	+	+
ПК 1.3		+	+	+	
ПК 6.4	+	+	+	+	+

код компетенции	Этапы формирования компетенций	
	Тема 11 Организация обслуживания на социально ориентированных предприятиях питания	Тема 12 Организация труда обслуживающего персонала
ОК 04.	+	+
ПК 1.3		
ПК 6.4	+	+

Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация обслуживания» относится к профессиональным дисциплинам общепрофессионального цикла учебного плана специальности - 43.02.15 «Поварское и кондитерское дело», квалификация – специалист по поварскому и кондитерскому делу. Дисциплина читается на 2, 3 курсах на базе 9 классов. Обучающийся получает представление о содержании профессии, основных сферах и направлениях деятельности, требованиях предъявляемых к выпускнику, профессиональных качествах и других сторонах профессии.

Дисциплина «Организация обслуживания» базируется на следующих дисциплинах профессионального цикла: «Микробиология, санитария и гигиена в пищевом производстве», «Организация подготовки и контроль запасов сырья», «Оборудование предприятий общественного питания», «Основы экономики, менеджмента и маркетинга» и др. Изучение предшествующих дисциплин позволяет обучающимся лучше освоить курс, профессиональные компетенции, технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, правила техники безопасности, производственной санитарии, приоритеты в сфере производства продукции питания, систему товародвижения на предприятиях питания, области развития потребительского рынка, потребности в незаменимых факторах питания для различных контингентов населения. Учебная дисциплина «Организация обслуживания» изучается параллельно со следующими профессиональными дисциплинами: «Организация и ведение процессов приготовления и подготовки к реализации полуфабрикатов для блюд, кулинарных изделий сложного ассортимента», «Организация процессов приготовления, подготовки к реализации горячих блюд, кулинарных изделий, закусок сложного ассортимента».

Дисциплина «Организация обслуживания» необходима обучающемуся для освоения в 5 семестре следующих дисциплин: «Организация и ведение процессов приготовления, оформления и подготовки к реализации холодных и горячих десертов, напитков сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания», «Организация процессов приготовления, подготовки к реализации хлебобулочных, мучных кондитерских изделий сложного ассортимента».

Раздел 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с

преподавателем (по видам учебных занятий), на самостоятельную работу обучающихся и форма промежуточной аттестации.

Объем дисциплины в академических часах составляет 138 часов.

Очная форма обучения

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с педагогическим работником (по видам учебных занятий), составляет 132 часов,

в том числе: лекции – 66 ч.

практические занятия – 66 ч.

лабораторные занятия – ч.

Количество академических часов, выделенных на групповую консультацию обучающихся в течение семестра ч.

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся ч.

Формы промежуточной аттестации:

6 семестр – экзамен 6 ч

Раздел 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ п/ п	ТЕМА ДИСЦИПЛИНЫ	ВСЕГО АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ	В ТОМ ЧИСЛЕ:							ФОРМА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	
			лекции	Семинары	Практически е занятия	Лабораторны е занятия	Консультаци и	Иные аналогичные занятия	САМОСТОЯТЕЛ ЬНАЯ РАБОТА		Интерактивн ые формы проведения занятий
			5 семестр								
1.	<u>Тема 1.</u> Совершенствование обслуживания на предприятиях общественного питания		4		4						Проведение опроса Тестирование Разбор производственных ситуаций
2.	<u>Тема 2.</u> Торговые помещения, их характеристика		8		8						Тестирование Разбор производственных ситуаций
3.	<u>Тема 3.</u> Столовые посуда, приборы, белье		8		8						Разбор производственных ситуаций Комплект тематик для реферата
4.	<u>Тема 4</u> Информационное обеспечение процесса обслуживания		4		4					лекция-дискуссия	Тестирование Разбор производственных ситуаций Комплект тематик для реферата
5.	<u>Тема 5.</u> Этапы организации обслуживания		6		6						Тестирование
6.	<u>Тема 6.</u> Обслуживание потребителей в		4		4						Тестирование

	ресторанах									
	<i>Всего за 5 семестр</i>		34		34					
	6 семестр									
7.	<u>Тема7.</u> Обслуживание приемов и банкетов		6		6				лекция-дискуссия	Тестирование
8.	<u>Тема8</u> Специальные виды услуг и формы обслуживания		4		4					Тестирование
9.	<u>Тема 9.</u> Услуги по организации обслуживания иностранных туристов		4		4					Тестирование Разбор производственных ситуаций Комплект тематик для реферата
10	<u>Тема10</u> Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)		8		8					Тестирование Разбор производственных ситуаций
11	<u>Тема11</u> Организация обслуживания на социально ориентированных предприятиях питания		6		6				лекция-дискуссия	Тестирование Разбор производственных ситуаций Комплект тематик для реферата
12	<u>Тема12.</u> Организация труда обслуживающего персонала		4		4					Разбор производственных ситуаций Комплект тематик для реферата
	<i>Всего за 6 семестр</i>		32		32					

Итого по дисциплине		66		66					
Экзамен	6								
Всего	138								

**Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы,
необходимой для освоения дисциплины**

№	Автор	Название основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	Выходные данные	Количество экземпляров в библиотеке ДГУНХ/адрес доступа
I.Основная учебная литература				
1.	Баранов Б.А., Скоркина И.А.	Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет : учебное пособие для среднего профессионального образования	— 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 184 с.	https://urait.ru/ book/ organizaciya- obsluzhivaniya-v- organizacijah- obschestvennogo- pitaniya-etiket- 476196
2.	Сологубова Г. С.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования	— 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 332 с	https://urait.ru/ book/ organizaciya- obsluzhivaniya- na- predpriyatiyah- obschestvennogo- pitaniya-471097
3.	Васюкова А. Т., Любецкая Т. Р.	Организация производства на предприятиях общественного питания. учебник	Москва : Дашков и К°, 2018. – 416 с.	https:// biblioclub.ru/ index.php? page=book_red&i d=496172
4.	Главчева С. И. Коваленко Е. И.	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие	Новосибирск ий государствен ный технический университет, 2017. – 407 с.	https:// biblioclub.ru/ index.php? page=book_red&i d=228959
5.	Главчева С. И. , Чередниченко Л. Е.	Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учебное пособие	Новосибирск ий государствен ный технический	https:// biblioclub.ru/ index.php? page=book&id=2 29007

			университет, 2017. – 204 с.	
6.	Родионова Н. С. , Субботина Е. В. , Агаева Н. Ю.	Современное состояние ресторанного бизнеса: учебное пособие	Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. – 223 с.	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255937
II. Дополнительная литература				
А) Дополнительная учебная литература				
1.	Барабанова Ю.Н., Богданова С.Б.	Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов	— 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 98 с. —	https://urait.ru/book/obsluzhivanie-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-457038
2.	Бурашников Ю.М., Максимов А.С., Сысоев В.Н.	Производственная безопасность на предприятиях пищевых производств: Учебник.	Москва: изд-во Дашков и К, 2018. 520с.	https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=116072
3.	Щербакова Т. А. Алисова О. А. , Килина И. А.	Товародвижение на предприятиях общественного питания: учебное пособие	Кемеровский государственный университет, 2018. – 97 с.	https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=600361
4.	Габдукаева Л. З. Решетник О. А.	Контроль качества и сертификация услуг предприятий общественного питания: учебное пособие	Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2018. – 184 с.	https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=612246
5.	Васина С. М. , Смотрина К. В.	Технологии услуг питания : конспект лекций: курс лекций	Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477323

		университет, 2017. – 74 с.	
Б) Официальные издания: сборники законодательных актов, нормативно-правовых документов, кодексов РФ			
1.	Постановление Правительства РФ от 15-08-97 1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания» (URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136301/)		
2.	Федеральный закон Российской Федерации от 12 июня 2008 г. N 88-ФЗ «Технический регламент на молоко и молочную продукцию» (URL: http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=115031)		
3.	Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50762-2007 "Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания" (утв. приказом 26 Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. N 475-ст) https://legallacts.ru/doc/gost-r-50762-2007-natsionalnyi-standart-rossiiskoi-federatsii/		
4.	Федеральный закон от 2 января 2000года 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_25584/		
В) Периодические издания			
1.	Научно-практический журнал «Общепит: бизнес и искусство»		
2.	Научно-практический журнал «Вопросы питания»		
3.	Научно-практический журнал «Питание и общество»		
Г) Справочно-библиографическая литература			
1.	Васюкова А.Т. Справочник повара: учебное пособие, Москва: Дашков и К°, 2020 496 стр., https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115781		
2.	Термины и определения в области пищевой и перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания: справочник Новосибирск, Сибирское университетское издательство, 2007 396 стр. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=57406		
Д) Научная литература			
1.	Скочилова М.С.	Роль и доля гостиничного бизнеса в системе туристического бизнеса: монография https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=142368	
2.	Тимофеев П. М.	Взаимосвязь туристического бизнеса и сети общественного питания: монография https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139641	
Е) Первоисточники			
Ж) Информационные базы данных (профильные)			
1.	Автоматизированные системы учета на предприятиях ресторанного бизнеса.: https://www.rea.ru/ru/org/cathedries/pitkaf/Documents/Презентации/АСУнаПРБ.pdf		

2.	Программы для общепита: какую систему учета и автоматизации выбрать для столовых и кафе: https://www.cleverence.ru/articles/elektronnaya-kommertsiya/programmy-dlya-obshchepita-kakuyu-sistemu-ucheta-i-avtomatizatsii-vybrat-dlya-stolovykh-i-kafe/
----	---

Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде университета (<http://e-dgunh.ru>). Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории образовательной организации, так и вне ее.

Для освоения дисциплины «Организация обслуживания» могут быть использованы материалы следующих аналитических интернет-сайтов:

1. <http://mir-restoratora.ru/> - Мир ресторатора
2. www.consultant.ru - Консультант Плюс
3. <http://www.gastronom.ru> - Сайт журнала «Гастроном»
4. <http://vitameal.ru/cook.php> - Сайт Кулинария
5. <http://tourlib.net/restoran.htm> - Сайт с книгами по организации производства и ресторанному бизнесу
6. <http://www.gastronom.ru> - Сайт журнала «Гастроном»
7. <http://www.dbfood.ru/> - Стандарты из классификатора государственных стандартов из разделов для пищевой промышленности
8. <http://www.rsl.ru/> - Сайт Российской государственной библиотеки (электронный каталог изданий, поиск по каталогу, полезные ссылки, информация для посетителей библиотеки)
9. <http://encycl.yandex.ru/> - Яндекс энциклопедия. Включает в себя содержание около 15 энциклопедий и 218041 статей, касающихся, практических, всех предметов. Поисковая система позволяет искать статьи по интересующему вопросу
10. www.cooking.ru - Кулинар - все о еде и кулинарии (Кулинария, рецепты, рецепты посетителей, советы).
11. <http://culinar.claw.ru/> - Кулинарная энциклопедия <http://www.kuking.net/> - Кулинарные книги, рецепты. Оформление блюд
12. <http://www.horeca.ru/> - [Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания](http://www.horeca.ru/)
13. <http://foodis.ru/> - [Общепит: информационный сайт](http://foodis.ru/)

Раздел 7. Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных

7.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

1. Антивирус Kaspersky Endpoint 10
2. Windows 10 Professional
3. Microsoft Office Professional
4. VLC Media player
5. Adobe Acrobat Reader

7.2 Перечень информационных справочных систем

- Справочная правовая система «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/>;

7.3. Перечень профессиональных баз данных

- База данных Министерства промышленности и торговли РФ. - Режим доступа: Министерства: <http://minpromtorg.gov.ru/>

- База данных Торгово-промышленной Палаты РФ. - Режим доступа: <https://tpprf.ru/ru/>

- База данных Российской Федерации для размещения информации о размещении заказов (уполномоченным по ведению сайта является Минэкономразвития России). - Режим доступа: <https://zakupki.gov.ru/epz/main/public/home.html>

- База данных Федеральной службы по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам (Роспатента). - Режим доступа: <https://www1.fips.ru/>

- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/project_risc.asp

Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины «Организация обслуживания» используется следующее специализированное помещение:

Учебная аудитория для проведения лекций, занятий практического типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций (367008, Республика Дагестан, г. Махачкала, пр-кт Али-Гаджи Акушинского, д 20, Учебный корпус №1, Литер А, Этаж 3, Помещение № 7).

Перечень основного оборудования:

1. Комплект учебной мебели.
2. Доска меловая.
3. Преподавательский стол.
4. Набор демонстрационного оборудования: персональный компьютер (моноблок) с доступом к сети Интернет и корпоративной сети университета, ЭБС

«Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru), ЭБС «ЭБС Юрайт» (www.urait.ru), флипчарт переносной.

Перечень учебно-наглядных пособий:

1. Комплект наглядных материалов (баннеры, плакаты);
2. Комплект электронных иллюстрированных материалов (презентации, видеоролики).

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Windows 10 Professional
2. Антивирус Kaspersky Endpoint 10
3. Microsoft Office Professional

Раздел 9. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС СПО Университет предусматривает в целях реализации компетентного подхода использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций, психологических и иных тренингов, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся (кроме дисциплин блока «Общеобразовательная подготовка»).

При реализации дисциплины «Организация обслуживания» используются следующие образовательные технологии в виде контактной и самостоятельной работы:

1. Традиционные образовательные технологии:

- информационная лекция
- практическое занятие

2. Игровые технологии:

-деловая игра (моделирование различных ситуаций, связанных с выработкой и принятием совместных решений).

3. Интерактивные технологии:

- лекция «обратной связи» - лекция-дискуссия.