



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 16399 «ОФИЦИАНТ»

**МДК 05.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ
«ОФИЦИАНТ»**

43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

Квалификация выпускника: менеджер
(базовая подготовка)

Разработчик:

Хорошухин Семен Михайлович, преподаватель колледжа

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы приняты на заседании предметной (цикловой) комиссии преподавателей дисциплин профессионального цикла Гуманитарно-экономического колледжа.

протокол № 8 от 22.06.15

Председатель предметной (цикловой) комиссии Kof- О.Е. Королёва

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка.....	4
Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	6
Содержание самостоятельной работы.....	21
Информационное обеспечение обучения.....	35
Лист регистрации изменений.....	36

Пояснительная записка

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы являются частью учебно-методического комплекса по ПМ.05 Выполнение работ по профессии 16399 «Официант», МДК 05.01 Организация и технологии выполнения работ по профессии «Официант», составлены в соответствии с:

1. Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании;
2. Рабочей программой профессионального модуля;
3. Положением о планировании и организации самостоятельной работы студентов колледжей МПК НовГУ.

Методические рекомендации включают внеаудиторную работу студентов, предусмотренную рабочей программой ПМ.05 Выполнение работ по профессии 16399 «Официант», МДК 05.01 Организация и технологии выполнения работ по профессии «Официант», в объёме 141 часа.

Формами внеаудиторной самостоятельной работы являются:

- подготовка кратких конспектов;
- изучение нормативной документации;

В результате выполнения самостоятельной работы обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- реализации процесса обслуживания в организациях общественного питания;

уметь:

- сервировать стол в соответствии с установленными стандартами;
- консультировать гостей ресторана об особенностях блюд и напитков, оказывать помощь при составлении заказа;
- принять заказ от клиентов ресторана;
- подавать блюда и напитки в соответствии с установленными правилами обслуживания;
- в рамках своей компетенции принимать меры по разрешению проблем, возникших у клиента;
- создать в заведении атмосферу гостеприимства;

знать:

- правила и технические приемы обслуживания потребителей, основные правила этикета, правила сервировки стола;
- виды и назначение столовой посуды, приборов, столового белья, применяемых при обслуживании потребителей;
- правила и очередность подачи блюд, напитков, требования к их оформлению и температуре, соответствие ассортимента винно-водочных изделий характеру подаваемых блюд;
- правила международного этикета;
- особенности обслуживания приемов, банкетов, торжеств и других специальных мероприятий;
- характеристики блюд и напитков, порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями;
- формы расчетов с потребителями;
- основы психологии и принципы профессиональной этики.

Перечень профессиональных компетенций:

ПК 1.2 Организовывать выполнение заказов потребителей.

ПК 1.3 контролировать качество выполнения заказов.

ПК 2.5 Анализировать эффективность обслуживания потребителей.

ПК 2.6 Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

Письменная работа оценивается по пятибальной системе.

Оценка «отлично» ставится, если: выполнены все задания без ошибок, правильно и аккуратно оформлено.

Оценка «хорошо» ставится, если: выполнено 70-100% заданий, без ошибок, правильно и аккуратно оформлено, или допущена одна-две ошибки.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если: выполнено 50-70% заданий, решение выполнено с ошибками, не аккуратно оформлено, допущено две-три ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если: выполнено менее 50% заданий, с ошибками, не аккуратно оформлено, допущено более трех ошибок.

Правильность выполнения заданий оценивает преподаватель, который высказывает замечания к работе.

Тематический план и содержание учебной дисциплины
ПМ.05 Выполнение работ по профессии 16399 «Официант»,
МДК 05.01 Организация и технологии выполнения работ по профессии «Официант»

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. ПМ.05 Основные правила работы официанта		420	
МДК 05.01. Организация и технологии выполнения работ по профессии «Официант»		68	
Тема 1.1. Общие требования к работе официанта	Содержание учебного материала		1,2,3
	Правила работы обслуживающего персонала (официант, метродатель, швейцар, гардеробщик)	2	
	Обязанности официанта в соответствии с правилами внутреннего распорядка. Ответственность, права, служебное взаимодействие	2	
	Основные правила этикета в работе официанта	2	
	Техника безопасности в работе официанта	2	
	Рациональная организация рабочего места официанта	2	
	Правила эффективности работы официанта	2	
	Практическое занятие №1 Составление технического регламента в организации общественного питания о Правилах работы обслуживающего персонала: официанта, метродателя, швейцара, гардеробщика	2	
	Практическое занятие №2 Подготовка сценария проведения инструктажа официантов об обязанностях официанта в соответствии с правилами внутреннего распорядка, ответственности, правах, служебном взаимодействии	2	
	Практическое занятие №3 Деловая игра по выполнению основных правил этикета в работе официанта	2	
	Практическое занятие №4 Деловая игра по проработке соблюдения Правил техники безопасности в работе официанта на отдельных практических примерах	2	

	Практическое занятие №5 Проработка схем рациональной организации рабочего места официанта для различного типа организаций общественного питания, форм обслуживания	2	
	Практическое занятие №6 Разработка студентами рекомендаций официантам, способствующих повышению эффективности их работы	2	
Тема 1.2. Общие требования к обслуживанию посетителей	Содержание учебного материала		1,2,3
	Обязанности официанта по информированию посетителя о товаре, продукции и его изготовителе	2	
	Приемы использования коммуникативных качеств официанта в процессе приема заказа и обслуживания гостей	2	
	Конфликты при обслуживании посетителей и способы их разрешения официантом	2	
	Факторы не допускающие исполнения официантом заказов посетителей (при наличии признаков опьянения у заказчика, обнаружении признаков недоброкачественной продукции и т.д.)	2	
	Необходимые материально-технические условия для высокого качества обслуживания официантом гостей	2	
	Практическое занятие №7 Деловая игра по отработке на отдельных примерах выполнения обязанностей официанта по информированию посетителей о товаре, продукции и его изготовителе	2	
	Практическое занятие №8 Деловая игра по отработке приемов использования коммуникативных качеств официанта в процессе приема заказа и обслуживания гостей	2	
	Практическое занятие №9 Деловая игра по отработке на отдельных примерах способов разрешения официантом конфликтов при обслуживании посетителей	2	
	Практическое занятие №10 Деловая игра по действиям официанта при обнаружении факторов, не допускающих исполнения официантом заказов посетителей (при наличии признаков опьянения у заказчика, обнаружении признаков недоброкачественной продукции и т.д.)	2	
	Практическое занятие №11 Деловая игра по разработке студентами перечня необходимых материально-технических условий для высокого качества обслуживания официантом гостей	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ 05. - проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.		24	

- подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя - самостоятельное изучение правил, касающихся работы официанта - самостоятельное закрепление технологий обслуживания клиентов официантом			
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы - должностные обязанности обслуживающего персонала предприятия общественного питания (официанта, метрдателя, швейцара, гардеробщика) - правила этикета в работе официанта - техника безопасности в работе официанта - приемы информирования посетителей о товаре, продукции и его изготовителе - разрешение официантом конфликтных ситуаций			
Раздел 2 ПМ.05		126	
Технология и техника обслуживания официантом посетителей			
Тема 2.1 Работа официанта по подготовке к обслуживанию	Содержание учебного материала		1,2,3
	Подготовка залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания. Правила расстановки столов	2	
	Получение и подготовка столового белья, посуды, приборов к обслуживанию	2	
	Накрывание столов скатертями. Приемы складывания скатертей и полотняных салфеток	2	
	Практическое занятие №12 Подготовка залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания. Отработка различных схем расстановки столов.	2	
	Практическое занятие №13 Исполнение процедур получения и подготовки столового белья, посуды, приборов к обслуживанию	2	
	Практическое занятие №14 Отработка процедур и способов накрывания столов скатертями, приемов складывания скатертей и полотняных салфеток	2	
Тема 2.2 Сервировка столов	Содержание учебного материала		1,2,3
	Общие правила сервировки столов	2	
	Предварительная сервировка	2	
	Сервировка в стиле фристайл (авторский стиль)	2	
	Особенности информационной подготовки официантов к обслуживанию (инструкции, пятиминутки с официантами перед обслуживанием)	2	

	Практическое занятие №15 Разработка студентами схем, демонстрирующих выполнение общих правил сервировки столов	2	
	Практическое занятие №16 Выполнение студентами предварительной сервировки столов для различных организаций общественного питания и форм обслуживания	2	
	Практическое занятие №17 Сервировка столов в стиле фристайл (авторский стиль)	2	
	Практическое занятие №18 Подготовка студентами сценария информационной подготовки официантов к обслуживанию (инструктажа официантов перед обслуживанием), с учетом различных вариантов и форм обслуживания	2	
Тема 2.3 Обслуживание официантом посетителей	Содержание учебного материала		1,2,3
	Формы и методы обслуживания	2	
	Порядок встречи официантом гостей. Техника приема и оформления заказа	2	
	Досервировка стола в соответствии с заказом. Передача заказа на производство и в буфет	2	
	Практическое занятие №19 Характерные особенности различных форм и методов обслуживания ресторанами, кафе	2	
	Практическое занятие №20 Встреча и размещение посетителей за столами, прием и оформление заказа	2	
	Практическое занятие №21 Тренировочное занятие по досервировке стола в соответствии с заказом, выполнению процессуальных действий при передаче заказа на производство и в буфет	2	
Тема 2.4 Особенности работы официанта при выполнении заказа	Содержание учебного материала		1,2,3
	Порядок выполнения официантом правил очередности подачи блюд и напитков	2	
	Контроль официантом выполнения требований к оформлению и температуре подаваемых блюд и напитков	2	
	Рекомендации гостям от официанта об особенностях соответствия ассортимента вино-водочных изделий характеру подаваемых блюд	2	
	Практическое занятие №22 Тренировочное занятие по работе официанта при выполнении заказа	2	
	Практическое занятие №23 Тренировочное занятие по отработке выполнения официантом правил очередности	2	

	подачи блюд и напитков, контролю официантом выполнения требований к оформлению и температуре подаваемых блюд и напитков		
	Практическое занятие №24 Отработка приемов и методов, путем деловой игры, рекомендаций гостям официантом особенностей соответствия ассортимента вино-водочных изделий характеру подаваемых блюд	2	
Тема 2.5 Расчет с посетителями	Содержание учебного материала		1,2,3
	Техника расчета. Использование контрольно-кассовых машин и других учетных систем при работе официанта	2	
	Практическое занятие №25 Тренировочное имитационное занятие по технике действий официанта при расчете с посетителями, использовании контрольно-кассовых машин и других учетных систем при работе официанта	2	
Тема 2.6 Правила работы официанта	Содержание		
	Правила техники обслуживания посетителей	3	
	Правила работы с фарфоровой фаянсовой посудой	2	
	Правила работы с металлической посудой	2	
	Правила работы со стеклянной посудой	2	
	Правила работы со столовыми приборами	3	
	Правила работы с подносом	1	
	Практическое занятие №26 Деловая игра по исполнению правил техники обслуживания	2	
	Практическое занятие №27 Деловая игра с использованием наглядных пособий, по выполнению Правил работы с фарфоровой и фаянсовой посудой	2	
	Практическое занятие №28 Деловая игра с использованием наглядных пособий по выполнению правил работы с металлической посудой	2	
	Практическое занятие №29 Деловая игра с использованием наглядных пособий по выполнению правил работы со стеклянной посудой	2	
	Практическое занятие №30 Деловая игра с использованием наглядных пособий по выполнению правил работы со столовыми приборами	2	
	Практическое занятие №31	2	

	Деловая игра с использованием наглядных пособий по выполнению правил работы с подносом		
Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ.05 - систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к темам учебных пособий, методических кейсов-заданий, тестов, составленных преподавателем) - подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя - самостоятельное изучение правил, касающихся работы официанта - самостоятельное закрепление технологий обслуживания клиентов официантом		45	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Типы и классы организаций общественного питания Приемы складывания скатертей и полотняных салфеток Авторский стиль в сервировке стола			
Учебная практика. Виды работ Составление меню для банкетов, официальных приемов, юбилеев, свадеб. Освоение приемов сложной сервировки стола. Расстановка столов и их оформление. Встреча и размещение гостей за столиками, предложение меню и карты вин. Прием и оформление заказа. Подача блюд Расчет с посетителями. Уборка столов после обслуживания Отработка основных этапов подготовки к проведению банкетов; Анализ отличительных особенностей обслуживания банкета-фуршета. Ознакомление со специальными видами услуг и формами обслуживания, имеющимися на конкретном предприятии; Оказание специальных видов услуг		36	
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ Расстановка столов, накрытие их мольтонами, скатертями, наперонами. Сложная сервировка стола. Подача продукции сервис-бара. Подача блюд: французский («в обнос»), английский (с применением приставного стола), русский (с использованием элементов самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной		108	

тарелке гостя), комбинирование этих методов. Подача блюд и закусок при индивидуальном и групповом обслуживании. Замена использованной посуды и приборов, досервировка стола.			
Раздел 3. ПМ.05 Работа официанта по подаче кулинарной продукции, блюд и винно-водочных изделий и уборке столов		87	
Тема 3.1. Порядок подачи официантом кулинарной продукции	Содержание	2	1,2
	Способы подачи закусок, блюд и напитков. Порядок подачи закусок		
	Порядок подачи первых блюд	2	
	Порядок подачи вторых блюд	2	
	Порядок подачи десерта	2	
	Порядок подачи фруктов, citrusовых, ягод.	2	
	Порядок подачи горячих напитков	2	
Тема 3.2. Способы подачи блюд	Содержание	2	1,2,3
	Порционная подача блюд (общеевропейский способ)		
	Подача блюд в стол (русский способ)		
	Подача блюд в обнос (французский способ)	2	
	Подача блюд с предварительным порционированием на подсобном столике (английский способ)	2	
	Комбинированные и другие способы подачи блюд	2	
	Подача оригинальных блюд и десертов. Фламбирование.	2	
	Приготовление фондю. подача сыра с помощью сырной тарелки	2	
	Практическое занятие №32. Способы подачи закусок, 1-х и 2-х блюд.	2	
	Практическое занятие № 33. Способы подачи фруктов, citrusовых, ягод, горячих напитков	2	

	Практическое занятие № 34. Способы порционной подачи блюд(общеевропейский способ)	2	
	Практическое занятие № 35. Способы подачи блюд в стол (русский способ)	2	
	Практическое занятие № 36. Способы подачи блюд в обнос (французский способ)	2	
	Практическое занятие № 37. Способ подачи блюд с предварительным порционированием на подсобном столике (английский способ)	2	
	Практическое занятие № 38. Комбинированный и другие способы подачи блюд	2	
	Практическое занятие № 39. Фламбирование, приготовление фондю, подача сыра с помощью сырной тарелки	2	
Тема 3.3. Подача официантом буфетной продукции и винно-водочных изделий	Содержание	2	1,2,3
	Подача буфетной продукции		
	Подача винно-водочных изделий	2	
	Подача коллекционных и марочных вин	2	
	Подача шампанского	2	
	Практическое занятие № 40. Тренировочное имитационное занятие по подаче буфетной продукции	2	
	Практическое занятие № 41. Тренировочное имитационное занятие по подаче винно-водочных изделий	2	
	Практическое занятие № 42. Тренировочное имитационное занятие по подаче коллекционных и марочных вин	2	
	Практическое занятие № 43. Тренировочное имитационное занятие по подаче шампанского.	2	
Тема 3.4. Уборка столов	Содержание	2	1,2,3
	Уборка столов и замена использованной посуды, столовых приборов, скатертей, салфеток.		

	Практическое занятие № 44. Тренировочное занятие с использованием наглядных пособий по уборке столов и замене использованной посуды, столовых приборов, скатертей, салфеток.	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела 2. ПМ. 05 . - Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к темам учебных пособий, методических кейсов-заданий, тестов, составленных преподавателем). - Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. - Самостоятельное изучение правил, касающихся работы официанта. - Самостоятельное закрепление технологий обслуживания клиентов официантом.		25	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Содержание инструктажей, пятиминуток с официантами перед обслуживанием. Порядок выполнения официантом правил очередности подачи блюд и напитков. Правила очередности подачи блюд и напитков. Правила работы с посудой. Правила подачи буфетной продукции. Правила подачи винно-водочных изделий, коллекционных и марочных вин, шампанского. Правила уборки столов и замены использованной посуды, столовых приборов, скатертей, салфеток.			
Раздел 4.ПМ.05		116	
Особенности работы официанта с учётом специфики обслуживания			
Тема 4.1 Подготовка к обслуживанию банкетов, приёмов и праздничных вечеров	Содержание	2	1,2,3
	Приём заказов на обслуживание		
	Подготовка технологического и сервисного оборудования для банкетов	2	
	Порядок обслуживания торжественных приёмов	2	
	Составление меню для банкетов	2	
	Составление меню для официальных и неофициальных приёмов	3	
	Практическое занятие № 45. Тренировочное занятие (деловая игра) по методике приёма и оформления заказа на	2	

	обслуживание		
	Практическое занятие № 46. Тренировочное занятие по составлению плана и перечня необходимого технологического и сервисного оборудования для банкета	2	
	Практическое занятие № 47. Составление сценария и иммитация порядка обслуживания торжественных приёмов	2	
	Практическое занятие № 48. Составление вариантных меню для банкетов	2	
	Практическое занятие № 49. Составление вариантных меню для официальных и неофициальных приёмов	2	
Тема 4.2. Обслуживание официантом банкетов, приёмов, и праздничных вечеров	Содержание	2	1,2,3
	Действия официанта при проведении банкета с полным обслуживанием		
	Действия официанта при обслуживании банкета с частичным обслуживанием официантом	2	
	Действия официанта при обслуживании банкета-фуршета.	2	
	Действия официанта при обслуживании банкета-коктейля.	2	
	Действия официанта при обслуживании комбинированного банкета и приёма – фуршет-кофе.	2	
	Действия официанта при обслуживании комбинированного банкета и приёма – фуршет-кофе.	2	
	Действия официанта при обслуживании комбинированного банкета и приёма по типу банкет за столом с полным обслуживанием официантами – кофе в гостиной.	2	
	Действия официанта при обслуживании банкета по типу шведского стола.	2	
	Действия официанта при обслуживании банкета по типу буфет.	2	
	Действия официантов при кейтеринговой форме обслуживания (выездной форме) банкетов, праздничных вечеров и других мероприятий.	2	
	Практическое занятие № 50. Действия официанта при проведении банкета с полным обслуживанием	2	

	Практическое занятие № 51. Тренировочная иммитация действия официанта при обслуживании банкета с частичным обслуживанием официантом	2	
	Практическое занятие № 52. Тренировочная иммитация действия официанта при обслуживании банкета-фуршета	2	
	Практическое занятие № 53. Тренировочная иммитация действия официанта при обслуживании банкета- коктейля	2	
	Практическое занятие № 54. Тренировочная иммитация действия официанта при обслуживании банкета- чай	2	
	Практическое занятие № 55 . Тренировочная иммитация действия официанта при обслуживании комбинированного банкета и приёма – фуршет-кофе	2	
	Практическое занятие № 56. Тренировочная иммитация действия официанта при обслуживании комбинированного банкета и приёма – коктейль-фуршет-кофе.	2	
	Практическое занятие № 57. Тренировочная иммитация действия официанта при обслуживании комбинированного банкета и приёма по типу банкет за столом с полным обслуживанием официантами – кофе в гостиной	2	
	Практическое занятие № 58. Тренировочная иммитация действия официанта при обслуживании банкета по типу шведского стола	2	
	Практическое занятие № 59. Разработка сценария и иммитация действия официанта при обслуживании банкета по типу буфет	2	
Тема 4.3 Особенности действий официантов при отличительной специфике обслуживания	Практическое занятие № 60. Разработка сценария и иммитация действия официанта при кейтеринговой форме обслуживания (выездной форме) банкетов, праздничных вечеров и других мероприятий.	2	1,2,3
	Содержание Техника обслуживания официантом групп по методу ускоренного обслуживания организованных групп туристов, транзитных пассажиров при вокзалах, аэропортах	2	

	Обслуживание потребителей при использовании специальных форм организации питания (санаторное питание, обслуживание на транспорте, в номерах гостиниц (отелей), детских кафе и др.)	2	
	Техника и специфика обслуживания официантом иностранных потребителей. Специфика обслуживания официантом в стилизованных предприятиях общественного питания (ресторан старинной русской кухни; пивные рестораны, бары; пиццерии; рестораны иностранных кухонь; сезонные и др.)	2	
	Практическое занятие № 61. Разработка сценария и иммитация техники обслуживания официантом групп по методу ускоренного обслуживания организованных групп туристов, транзитных пассажиров при вокзалах, аэропортах	2	
	Практическое занятие № 62. Разработка сценария и иммитация техники обслуживания официантом потребителей при использовании специальных форм организации питания (санаторное питание, обслуживание на транспорте)	2	
	Практическое занятие № 63. Разработка сценария и иммитация техники обслуживания официантом потребителей в номерах гостиниц (отелей), детских кафе и др.)	2	
	Практическое занятие № 64. Тренинг по технике и специфике обслуживания официантом иностранных потребителей.	2	
	Практическое занятие № 65. Тренинг по технике обслуживания официантом в стилизованных предприятиях общественного питания (ресторан старинной русской кухни; пивные рестораны; бары) пиццерии; рестораны иностранных кухонь; сезонные и др	2	
	Практическое занятие № 66. Тренинг по технике обслуживания официантом в стилизованных предприятиях общественного питания (рестораны иностранной кухни; пиццерии, сезонные и др	2	
	Самостоятельная работа при изучении раздела 4 ПМ.05 . Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к темам учебных пособий, методических кейсов-заданий, тестов, составленных преподавателем).	35	

- Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. - Самостоятельное изучение правил, касающихся работы официанта. - Самостоятельное закрепление технологий обслуживания клиентов официантом.			
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Составление меню для различных мероприятий. Кейтеринговая форма обслуживания. Санаторное питание. Обслуживание на транспорте, в номерах гостиниц (отелей), детских кафе. Метод ускоренного обслуживания. Обслуживание в стилизованных предприятиях общественного питания: ресторан старинной русской кухни; пивные рестораны; бары, пиццерии; рестораны иностранных кухонь; сезонные и др			
Раздел 5. ПМ.05 Действия официанта по мерчендайзингу		25	
Тема 5.1 Стимулирование сбыта продукции и услуг общественного питания	Содержание	2	1,2,3
	Способы информирования посетителей об особенностях продукции в обслуживаемом предприятии, наличии и отличительных качественных показателях напитков		
	Методы информационного содействия потребителям в дополнительных возможных услугах данного предприятия общественного питания	2	
	Методы обеспечения качественных услуг в работе официанта (использование в работе приёмов отличительного высокого качества сервиса, изучение отзыва потребителей об обслуживании и применение в практике приёмов вызывающих особую благодарность у обслуживаемых гостей предприятий общественного питания и др.)	2	
	Практическое занятие № 67. Тренинг по технике применения способов информирования посетителей об особенностях продукции в обслуживаемом предприятии, наличии и отличительных качественных показателях напитков	2	
	Практическое занятие № 68. Тренинг по технике применения	2	

	методов информационного содействия потребителям в дополнительных возможных услугах конкретного предприятия общественного питания		
	Практическое занятие № 69. Тренинг (деловая игра) по использованию в работе официанта приёмов отличительного высокого качества сервиса, изучения отзыва потребителей об уровне обслуживания и применения в практике работы официанта приёмов вызывающих особую благодарность у обслуживаемых гостей предприятий общественного питания и др)	2	
	Практическое занятие № 70. Деловая игра по технике изучения спроса потребителей, обслуживаемых официантами гостей, на услуги организаций общественного питания, степени удовлетворённости уровнем осуществлённого обслуживания	1	
Самостоятельная работа при изучении раздела 5. ПМ. 05 - Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к темам учебных пособий, методических кейсов-заданий, тестов, составленных преподавателем). - Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. - Самостоятельное изучение правил, касающихся работы официанта. Самостоятельное закрепление технологий обслуживания клиентов официантом.		12	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Приёмы отличительного высокого качества сервиса. Изучение отзывов потребителей об обслуживании. Приёмы, вызывающие особую благодарность у обслуживаемых гостей предприятий общественного питания. Методы информационного содействия потребителям. Способы информирования посетителей. Изучение спроса потребителей			
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ Подача горячих закусок, супов, горячих блюд. Подача десерта. Подача горячих и холодных сладких блюд, фруктов, ягод, горячих напитков, кондитерских изделий.		108	

Уборка столов после обслуживания. Прием заказов на обслуживания торжеств и составление меню-заказа. Подготовка к проведению банкетов: определение количества обслуживающего персонала, расчет необходимого количества столов для банкета, посуды, приборов, белья. Составление заявки на производство, в сервис-бар, в сервисную, бельевую Подача шампанского, десерта, табачных изделий, горячих напитков на подносах. Уборка зала.		
Всего	672	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Раздел 1. ПМ.05 Основные правила работы официанта Самостоятельная работа №1.

Должностные обязанности обслуживающего персонала предприятия общественного питания (официант, метродатель, швейцар, гардеробщик)

Объем времени: 5 часов.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы.

Студент должен

знать: должностные обязанности обслуживающего персонала;

уметь: кратко конспектировать изученный материал.

Содержание заданий

Письменно перечислить права и обязанности обслуживающего персонала на рабочем месте.

Требования к результатам работы: письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.

Раздел 1. ПМ.05 Основные правила работы официанта Самостоятельная работа №2.

Правила этикета в работе официанта

Объем времени: 5 часов.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы.

Студент должен

знать: правила работы персонала ПОП;

уметь: соблюдать правила этикета.

Содержание заданий

Составить краткие тезисы правил этикета официанта при встрече гостей в торговом зале ресторана, при приёме заказа, при подаче блюд и напитков, при расчете за выполненный заказ, при завершении обслуживания и проводов гостей в торговом зале ресторана.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.

Раздел 1. ПМ.05 Основные правила работы официанта

Самостоятельная работа №3.

Техника безопасности в работе официанта

Объем времени: 5 часов.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы.

Студент должен

знать: правила работы персонала ПОП;

уметь: соблюдать правила безопасности при работе официанта.

Содержание заданий

Составить краткие тезисы по технике безопасности официанта при ситуации: пролитая на полу жидкость, обнаружены сколы на фарфоровой, стеклянной посуде, оголилась электропроводка у кассового аппарата, при переносе горячих блюд и напитков, интенсивное экспресс-обслуживание при встречном движении официантов.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.

Раздел 1. ПМ.05 Основные правила работы официанта

Самостоятельная работа №4.

Приемы информирования посетителей о товаре, продукции и его изготовителе

Объем времени: 5 часов.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы.

Студент должен

знать: обязанности по информированию посетителей;

уметь: использовать коммуникативные качества в работе официанта.

Содержание заданий

Составить краткие тезисы по информированию посетителей официантом об особенностях меню в день обслуживания, об особенностях винной карты в день обслуживания, об особенностях отдельных фирменных блюд, предложения "комплимента" от шеф-повара, предложения продегустировать новинку, включенную в "аля-карт", с информацией о её достоинствах.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 1. ПМ.05 Основные правила работы официанта

Самостоятельная работа №5.

Разрешение официантом конфликтных ситуаций

Объем времени: 4 часа.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы.

Студент должен

знать: правила разрешения конфликтных ситуаций;

уметь: использовать коммуникативные качества в работе официанта.

Содержание заданий

Самостоятельно изучить и кратко законспектировать правила действий официанта в случае возникновения конфликтных ситуаций на рабочем месте.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.
2. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 2. ПМ.05 Технология и техника обслуживания официантом посетителей

Самостоятельная работа №6.

Типы и классы организаций общественного питания

Объем времени: 15 часов.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы.

Студент должен

знать: правила оказания услуг в общественном питании;

уметь: конспектировать и анализировать изучаемый материал.

Содержание заданий

1. Найти ГОСТ 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».
2. Изучить содержание нормативного документа.
3. Составить краткие тезисы по итогам изученного материала.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. ГОСТ 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»

Раздел 2. ПМ.05 Технология и техника обслуживания официантом посетителей

Самостоятельная работа №7.

Приемы складывания скатертей и полотняных салфеток

Объем времени: 15 часов.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: приемы складывания скатертей и полотняных салфеток;
уметь: приготавливать столовое оборудование к обслуживанию.

Содержание заданий

1. Изучение очередности процедур накрывания столов скатертями
2. Изучение очередности процедур складывания скатертей при их замене
3. Изучение очередности процедур складывания полотняных салфеток

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.— Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>
4. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов.-2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2001.-711с.
5. Лифиц И.М. Основы стандартизации, метрологии, сертификации: Учебник – М.: Юрайт, 1999.-285с.
6. Козлова А.В. Стандартизация, метрология, сертификация в общественном питании: Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования. – М.: Мастерство, 2001.-160с.

Раздел 2. ПМ.05 Технология и техника обслуживания официантом посетителей Самостоятельная работа №8.

Авторский стиль в сервировке стола

Объем времени: 15 часов.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: правила сервировки стола в соответствии с характером обслуживания;
уметь: сервировать стол.

Содержание заданий

Изучение и конспектирование правил сервировки стола в стилях фристайл и кросс-кукинг.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.

Раздел 3. ПМ.05 Работа официанта по подаче кулинарной продукции, блюд и вино-водочных изделий и уборке столов

Самостоятельная работа №9.

Содержание инструктажей, пятиминуток с официантами перед обслуживанием

Объем времени: 4 часа.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: правила проведения инструктажа на рабочем месте;
уметь: проводить инструктаж официантов.

Содержание заданий

Составление примерных тезисов инструктажа официантов.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 3. ПМ.05 Работа официанта по подаче кулинарной продукции, блюд и вино-водочных изделий и уборке столов

Самостоятельная работа №10.

Порядок выполнения официантом правил очередности подачи блюд и напитков

Объем времени: 4 часа.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: правила подачи блюд и напитков;
уметь: осуществлять подачу блюд и напитков.

Содержание заданий

Изучить и законспектировать правила подачи блюд и напитков официантом.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 3. ПМ.05 Работа официанта по подаче кулинарной продукции, блюд и вино-водочных изделий и уборке столов

Самостоятельная работа №11.

Правила работы с посудой

Объем времени: 4 часа.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: правила работы с посудой;
уметь: обращаться с посудой на рабочем месте.

Содержание заданий

Составить общие правила работы официанта с посудой..

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. –432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 3. ПМ.05 Работа официанта по подаче кулинарной продукции, блюд и вино-водочных изделий и уборке столов

Самостоятельная работа №12.

Правила подачи буфетной продукции

Объем времени: 4 часа.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: правила подачи буфетной продукции;

уметь: подавать буфетную продукцию.

Содержание заданий

Изучить общие правила подачи буфетной продукции.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. –432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 3. ПМ.05 Работа официанта по подаче кулинарной продукции, блюд и вино-водочных изделий и уборке столов

Самостоятельная работа №13.

Правила подачи вино-водочных изделий, коллекционных и марочных вин, шампанского

Объем времени: 4 часа.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: правила подачи алкогольной продукции;
уметь: подавать алкогольную продукцию.

Содержание заданий

Самостоятельно изучить правила подачи вино-водочных изделий, коллекционных и марочных вин, шампанского.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 3. ПМ.05 Работа официанта по подаче кулинарной продукции, блюд и вино-водочных изделий и уборке столов

Самостоятельная работа №14.

Правила уборки столов и замены использованной посуды, столовых приборов, скатертей, салфеток

Объем времени: 5 часов.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: правила уборки столов;

уметь: осуществлять уборку столов и замену использованных приборов.

Содержание заданий

Самостоятельно изучить правила уборки столов и замены использованной посуды, столовых приборов, скатертей, салфеток.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 4. ПМ.05 Особенности работы официанта с учетом специфики обслуживания

Самостоятельная работа №15.

Составление меню для различных мероприятий

Объем времени: 5 часов.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: правила составления меню;
уметь: составлять меню для различных мероприятий.

Содержание заданий

Самостоятельно изучить виды меню и правила их составления.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 4. ПМ.05 Особенности работы официанта с учетом специфики обслуживания **Самостоятельная работа №16** **Кейтеринговая форма обслуживания**

Объем времени: 5 часов.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: правила кейтеринга;

уметь: осуществлять кейтеринговое обслуживание клиентов.

Содержание заданий

Самостоятельно изучить основные составляющие кейтеринга.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 4. ПМ.05 Особенности работы официанта с учетом специфики обслуживания **Самостоятельная работа №17** **Санаторное питание**

Объем времени: 5 часов.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: правила санаторного обслуживания;

уметь: осуществлять санаторное обслуживание клиентов.

Содержание заданий

Самостоятельно изучить особенности санаторного питания и обслуживания.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. –432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. –232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. –328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 4. ПМ.05 Особенности работы официанта с учетом специфики обслуживания

Самостоятельная работа №18

Обслуживание на транспорте, в номерах гостиниц (отелей), детских кафе

Объем времени: 5 часов.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: особенности обслуживания на транспорте, в номерах гостиниц (отелей), детских кафе;

уметь: осуществлять обслуживание на транспорте, в номерах гостиниц (отелей), детских кафе.

Содержание заданий

Самостоятельно изучить особенности обслуживания на транспорте, в номерах гостиниц (отелей), детских кафе.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. –432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. –232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. –328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 4. ПМ.05 Особенности работы официанта с учетом специфики обслуживания

Самостоятельная работа №19

Метод ускоренного обслуживания

Объем времени: 5 часов.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: особенности ускоренного обслуживания;

уметь: осуществлять ускоренное обслуживание.

Содержание заданий

Самостоятельно изучить особенности ускоренного обслуживания.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. –432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. –232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. –328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 4. ПМ.05 Особенности работы официанта с учетом специфики обслуживания Самостоятельная работа №20

Обслуживание в стилизованных предприятиях общественного питания: ресторан старинной русской кухни, пивные рестораны, бары, пиццерии, рестораны иностранных кухонь, сезонные и др.

Объем времени: 10 часов.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: особенности обслуживания в стилизованных предприятиях общественного питания;

уметь: осуществлять обслуживание в стилизованных предприятиях общественного питания.

Содержание заданий

Самостоятельно изучить особенности обслуживания в стилизованных предприятиях общественного питания: ресторан старинной русской кухни, пивные рестораны, бары, пиццерии, рестораны иностранных кухонь, сезонные и др.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. –432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. –232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. –328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 5. ПМ.05 Действия официанта по мерчендайзингу Самостоятельная работа №21

Приемы отличительного высокого качества сервиса

Объем времени: 2 часа.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: правила общения с посетителями;
уметь: применять на практике полученные теоретические знания.

Содержание заданий

Самостоятельно изучить:

1. приёмы в работе официанта отличительного высокого качества сервиса
2. приёмы в работе официанта изучения отзыва потребителей об уровне обслуживания

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 5. ПМ.05 Действия официанта по мерчендайзингу

Самостоятельная работа №22

Изучение отзывов потребителей об обслуживании

Объем времени: 2 часа.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: правила общения с посетителями;
уметь: применять на практике полученные теоретические знания.

Содержание заданий

Самостоятельно изучить:

1. правила действий официанта по изучению спроса обслуживаемых гостей на продукцию общественного питания методом общения с гостями
2. правила действий официанта по изучению спроса обслуживаемых гостей на услуги общественного питания методом общения с гостями
3. правила действий официанта по изучению степени удовлетворенности уровнем осуществленного обслуживания гостей методом общения с гостями

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 5. ПМ.05 Действия официанта по мерчендайзингу

Самостоятельная работа №23

Приемы, вызывающие особую благодарность у обслуживаемых гостей предприятий общественного питания

Объем времени: 2 часа.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: правила общения с посетителями;

уметь: применять на практике полученные теоретические знания.

Содержание заданий

Самостоятельно изучить:

- приёмы в работе официанта, вызывающие особую благодарность у обслуживаемых гостей предприятий общественного питания:

- инвалидов
- пожилых
- людей не владеющих русским языком
- приезжих
- иностранцев
- детей
- людей с невысоким уровнем доходов
- вегетарианцев и др.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 5. ПМ.05 Действия официанта по мерчендайзингу

Самостоятельная работа №24

Методы информационного содействия потребителям

Объем времени: 2 часа.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: правила общения с посетителями;

уметь: применять на практике полученные теоретические знания.

Содержание заданий

Самостоятельно изучить особенности применения методов информационного содействия потребителям в дополнительных возможных услугах конкретного предприятия общественного питания.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.

2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.

3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 5. ПМ.05 Действия официанта по мерчендайзингу

Самостоятельная работа №25

Способы информирования посетителей

Объем времени: 2 часа.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: правила общения с посетителями;

уметь: применять на практике полученные теоретические знания.

Содержание заданий

Самостоятельно изучить особенности информирования посетителей предприятий общественного питания.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.

2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.

3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Раздел 5. ПМ.05 Действия официанта по мерчендайзингу

Самостоятельная работа №26

Изучение спроса потребителей

Объем времени: 2 часа.

Цель работы: закрепить теоретические знания, полученные при изучении материала.

Студент должен

знать: правила общения с посетителями;

уметь: применять на практике полученные теоретические знания.

Содержание заданий

Самостоятельно изучить особенности техники изучения спроса потребителей, обслуживаемых официантами гостей, на услуги организаций общественного питания, степени удовлетворенности уровнем осуществленного обслуживания.

Требования к результатам работы: письменная работа.

Форма контроля: индивидуальная.

Список рекомендуемой литературы:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.

2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.

3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. –М.: Академия, 2011. -432 с.
2. Перетятко Т.И. Основы калькуляции и учета в общественном питании: Учебное пособие \ Т.И. Перетятко. –М.: Дашков и К, 2010. -232 с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоварова, К. А. Пивоваров [Электронный ресурс] / – М.: Дашков и К, 2010. -328 с.– Режим доступа: <http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech>

Дополнительные источники:

1. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов.- 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2001.-711с.
2. Лифиц И.М. Основы стандартизации, метрологии, сертификации: Учебник – М.: Юрайт, 1999.-285с.
3. Козлова А.В. Стандартизация, метрология, сертификация в общественном питании: Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования. – М.: Мастерство, 2001.-160с.
4. Родина Т.Г., Вукс Г.А. Дегустационный анализ продуктов. – М.: Колос, 1994.-192с.
5. Федеральный закон «О защите прав потребителей».
6. Закон РФ «О стандартизации».
7. Закон РФ «О сертификации».
8. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений».
9. Федеральный закон «О техническом регулировании».
10. Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов».
11. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы. СанПиН 2.3.2. 1078-01.
12. Стандарты на продовольственные товары.

Перечень методических рекомендаций, разработанных преподавателем:

1. Методические рекомендации по практическим занятиям.
2. Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Но- мер изме- нения	Номер листа				Всего лис- тов в доку- менте	ФИО и подпись ответственного за внесение из- менения	Дата внесе- ния изме- нения	Дата вве- дения измене- ния
	изменен- ного	замененно- го	нового	изъятого				