

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б3.В.ДВ.3 Рабочая профессия официант

Семестр: 4

Количество часов: 108

Количество зачетных единиц: 4

Промежуточная аттестация: зачет

Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина относится к базовой части профессионального цикла учебного плана Б.3. ДВ, является дисциплиной по выбору студентом.

Изучение дисциплины «Рабочая профессия повар» является продолжением изучения дисциплин: «Микробиология, санитария и гигиена в пищевом производстве»; «Охрана труда»; «Организация работы в специализированных предприятиях питания»; «Основы здорового питания»; «Иностранный язык»; «Информационные технологии в профессиональной деятельности»; «Управление персоналом в предприятиях питания».

Цель и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины является:

- формировании у студентов профессиональной компетенции в организации обслуживания на предприятиях общественного питания разных типов и классов.
- формирования профессиональных знаний организации обслуживания в ресторанах в условиях конкурентоспособности предоставления услуг предприятиями питания;
- в системном изучении услуг общественного питания в индустрии гостеприимства в России и за рубежом;
- в приобретении профессиональных навыков и умений, которые включают: разработку и внедрение прогрессивных технологий обслуживания посетителей;
- обеспечение соблюдения установленных требований нормативных и технических документов;
- необходимости способствовать повышению знаний у студентов новых методов и способов обслуживания.

Содержание дисциплины:

Предмет, цели, задачи, междисциплинарные связи дисциплины.

Основные понятия: услуга, процесс обслуживания, качество услуги, метод и форма обслуживания, обслуживающий персонал.

Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Перспективы развития предприятий общественного питания. Применение

современных прогрессивных технологий обслуживания. Использование компьютерных программ в организации обслуживания и расчета потребителей. Применение новых современных форм и методов организации питания туристов.

Перспективы развития предприятий общественного питания. Применение современных прогрессивных технологий обслуживания. Использование компьютерных программ в организации обслуживания и расчета потребителей. Применение новых современных форм и методов организации питания туристов.

Торговые помещения для обслуживания потребителей: виды, назначение, характеристика. Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды. Назначение, характеристика, организация работы. Сервис-бар: понятие, назначение, характеристика.

Оборудование залов. Современные требования к мебели. Мебель повышенной комфортности, облегченных конструкций. Характеристика, виды, назначение. Нормы оснащения залов мебелью.

Столовые посуда, приборы: их назначение, классификация. Требования, предъявляемые к посуде и приборам. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельем. Правила хранения и учета. Фарфоровая, фаянсовая, керамическая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная и пластмассовая посуда: виды, назначение, емкость, размеры, характеристика. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету стеклянной посуды. Характеристика мерной посуды. Уход за металлической посудой. Посуда и приборы одноразового использования: виды, ассортимент, назначение, утилизация.

Столовые приборы: виды, назначение, характеристика. Столовое белье, виды, ассортимент, размеры, назначение, характеристика. Использование в ресторанном сервисе столового белья из натуральных и синтетических тканей, не тканых материалов. Характеристика мольтона, наперона. Брэнд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как средство рекламы.

Классификация методов и форм обслуживания, в зависимости от типа предприятия общественного питания и обслуживаемого контингента:

- самообслуживание: полное и частичное; с предварительным, последующим, непосредственным расчетом, оплатой после приема пищи, саморасчет;

- обслуживание персоналом: полное и частичное обслуживание официантами;

- комбинированный метод.

Современные формы обслуживания:

- шведский стол;

- стол-экспресс, зал-экспресс, русский стол;

- бизнес-ланч;

- воскресный бранч – семейные воскресные и праздничные обеды;

- презентация - повод для приглашения спонсоров, предпринимателей, банкиров для установления деловых контактов;
- кофе-брейк – пауза для кофе в перерывах для обслуживания участников совещаний, конференций, деловых переговоров;
- линер, динер – услуга, предоставляемая гостям, проживающим в гостинице.

Особенности составления меню для современных форм обслуживания.

Обслуживающий персонал: определение. Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала в соответствии с ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу». Требования к менеджеру (метрдотелю) зала.

Требования к обслуживающему персоналу в индустрии гостеприимства:

- профессиональные: специальное образование, знание иностранных языков, повышение квалификации;
- медицинские: регулярное прохождение медосмотра (наличие санитарной книжки), соблюдение правил личной гигиены, внешний вид (одежда, обувь, прическа, руки);
- личностные качества: коммуникабельность, приветливость, тактичность, умение работать в команде и др.

Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала:

- физиологические – степень тяжести труда, режим труда и отдыха;
- гигиенические – внешняя среда, температура, влажность воздуха в рабочих помещениях, чистота воздуха, освещенность;
- бытовые – обеспеченность удобной одеждой, обувью, наличие гардеробов, душевых, комнат отдыха;
- эстетические – цветовое оформление производственных помещений, интерьер залов;
- психологические – удовлетворенность работой, использование работников в соответствии с их квалификацией;
- социальные – подготовка и повышение квалификации кадров.

Организация труда обслуживающего персонала. Особенности работы с подносом. Роль менеджера зала в организации труда обслуживающего персонала, координации и взаимодействии работы производства, зала и вспомогательных служб.

Методы организации труда официантов, барменов и графики работы.

Этапы организации обслуживания: подготовительный, основной, завершающий.

Подготовительный этап. Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Уборка помещений: виды, назначение. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья, специй для сервировки столов. Накрытие столов скатертями и их замена. Сервировка и оформление столов композициями из цветов, аксессуарами. Основные виды и формы складывания салфеток.

Сервировка столов, основные требования, предъявляемые к сервировке столов:

- соответствие виду обслуживания: завтрак, бизнес-ланч, обед или ужин по меню заказных блюд;
- эстетическая направленность;
- согласование предметов сервировки с декоративным решением интерьера зала;
- соответствия столовой посуды ассортименту подаваемых блюд, закусок, напитков;
- отражение национальных особенностей и тематической направленности зала или стола.

Виды предварительной сервировки столов в зависимости от характера обслуживания, последовательность сервировки. Сервировка стола для завтрака, обеда по комплексному, и меню заказных, банкетных блюд, ужина.

Подготовка бара к обслуживанию.

Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала. Инструктаж по порядку и правилам обслуживания. Контроль степени готовности.

Предоставление услуг по организации досуга: музыкальное обслуживание, проведение концертов, организация шоу-программ и др.

Требования, предъявляемые к меню как к документу:

- информация об исполнителе услуги;
- знак обслуживания;
- подпись ответственного лица и печать предприятия;
- наименование предлагаемой продукции с указанием способов приготовления блюд и ингредиентов;
- сведения о массе порций и цене;
- является визитной карточкой, носителем рекламы.

Принципы составления меню:

- совместимость – пригодность продукции, процессов или услуг к совместному использованию без утраты функционального и социального назначения;
- взаимозаменяемость – способность одних объектов заменять другие для выполнения одного и того же функционального назначения;
- экономичность – рациональное расходование продуктов питания;
- безопасность – отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения продукцией или услугой ущерба жизни, здоровью или имуществу людей;
- последовательность расположения блюд в меню – принцип основан на правилах включения закусок и блюд с учетом последовательности их подачи.

В содержании меню выделяют три главных элемента: заголовки, названия блюд и их описание.

Классификация меню:

- меню со свободным выбором блюд;
- меню комплексного обеда (завтрака, ужина);
- меню бизнес-ланча;
- меню воскресного бранча;
- меню дневного рациона;
- меню диетического или детского питания;
- банкетное меню;
- меню тематических мероприятий.

Специальные виды меню: меню от шеф-повара, дегустационное меню, меню национальной кухни, меню для гурманов, постное меню, меню шведского стола, меню фламбированных блюд и др.

Художественное оформление меню. Карточки – меню и настольные карты (кувертные карты). Различные формы меню.

Карта вин и коктейлей ресторана.

Назначение и принципы составления карты вин и коктейлей в зависимости от типа предприятия, его класса и предлагаемой кухни. Коктейли аперитивы и коктейли диджестивы.

Понятия и основные обязанности сомелье. Работа сомелье в зале. Форма и аксессуара сомелье. Требования к профессии сомелье.

Основные правила хранения вина. Требования к винному погребу.

Определенные правила подачи для каждого вида вино -водочных изделий. Гастрономические рекомендации. Декантация вина. История создания шампанского, его классификация. Виды коньков. Понятия и виды аустеров.

Правила оформления карты вин и коктейлей.

Организация процесса обслуживания в ресторанах различных типов и классов. Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива; прием и оформление заказа, рекомендации в выборе блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд; расчет с гостями.

Последовательность подачи блюд и напитков. Подача продукции сервис-бара. Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд. Методы подачи блюд: французский (в «обнос»), английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с использованием элементов самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный.

Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Порядок замены использованной посуды и приборов. Досервировка стола. Правила подачи горячих закусок.

Подбор посуды и правила подачи супов. Уборка посуды, досервировка стола. Способы подачи вторых блюд. Подготовка стола для подачи десерта. Подбор посуды и приборов. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод.

Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Подача табачных изделий. Правила этикета и нормы поведения за столом.

Завершающий этап обслуживания. Расчет с потребителями: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с потребителями с помощью компьютерного POS-терминала. Последовательность уборки стола после обслуживания.

Основные понятия и определения приема, банкета, деловой встречи, дипломатического протокола. Роль метрдотеля в организации и обслуживании банкетов.

Классификация приемов и банкетов:

– дневные приемы и банкеты: Рабочий завтрак, Бокал шампанского, Бокал вина, Завтрак;

– вечерние приемы и банкеты: Обед, Обед-буфет, Ужин, Фуршет, Коктейль, Чай, Жур фикс, Барбекю;

– с рассадкой за столом: Завтрак, Обед, Ужин, Чай;

– без рассадки за столом: Фуршет, Коктейль, Жур фикс, Барбекю, Бокал шампанского, Бокал вина.

Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: понятие, назначение, характеристика. Особенности подготовки и проведения банкета. Расчет количества официантов.

Неофициальный банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: назначение, характеристика, подготовка к банкету. Предварительная сервировка и размещение на столах холодных блюд закусок и напитков. Организация обслуживания. Расчет количества официантов. Особенности организации проведения банкетов «Свадьба», «День рождения», профессиональные и тематические вечера, встречи друзей и др.

Прием, банкет – фуршет: определение, назначение, характеристика, особенности меню. Схемы расстановки столов. Способы накрытия столов скатертями и оформление «юбкой». Виды сервировки фуршетных столов стеклом. Правила расстановки продукции сервис-бара, холодных блюд и закусок. Правила подачи аперитива, горячих закусок, вторых блюд, десерта, шампанского, горячих напитков. Особенности обслуживания. Расчет количества официантов. Правила уборки столов.

Прием, банкет – коктейль: определение, назначение, характеристика, особенности составления меню. Разновидности банкета – коктейля: Бокал вина, Бокал шампанского. Оформление зала, размещение и сервировка барных стоек, дополнительных столиков. Приемы подачи аперитива, холодных и горячих закусок. Подача шампанского, десерта, табачных изделий, горячих напитков на подносах. Расчет количества официантов. Уборка зала.

Банкет – чай: определение, назначение, характеристика. Особенности подготовки зала, подбора мебели, составления меню. Способы сервировки стола в зависимости от ассортимента сладких блюд. Правила подачи десерта, шампанского, горячих напитков, вино - водочных изделий.

Смешанные (комбинированные) банкеты: определение, назначение, характеристика. Виды смешанных (комбинированных) банкетов: коктейль –

фуршет; коктейль – кофе; коктейль – фуршет – кофе; банкет за столом с полным обслуживанием официантами – «кофе в гостиной», их назначение и особенности обслуживания.

Неофициальный банкет на природе – Барбекю: определение, назначение, характеристика. Особенности организации проведения банкета и составления меню.

Бары, их виды, классификация. Особенности организации работы пивного бара, винного, коктейль - бара, экспресс - бара, гриль - бара.

Организация рабочего места бармена. Оборудование и инвентарь бара. Характеристика бокалов и рюмок для подачи алкогольных напитков и коктейлей. Приготовление коктейлей: аперитивы, диджестивы, коктейли десертные («Коблеры»), слоистые коктейли. Тонизирующие прохладительные смешанные напитки. Хайболлы, физы, слинги, кулеры и др. Подготовка и обслуживание посетителей в баре, последовательность обслуживания.

Техника безопасности в работе бармена, официанта.

Меры пожарной безопасности.

Оказание первой помощи при несчастных случаях.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями: ПК-7.

Образовательные технологии:

Дисциплина предполагает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: просмотр видеофильмов, поисковая работа в Интернете.

Краткое описание указанных технологий:

Просмотр видеофильмов

Данная форма применяется при изучении студентами тем, связанных с обслуживанием посетителей официантами в предприятиях питания например, «Обслуживание посетителей в ресторане»

Поисковая работа в Интернете

Данная форма используется при изучении студентами темы о значении интерьера торгового зала ресторана в деятельности предприятия питания. Стили оформления торговых залов предприятий общественного питания: ампир, европейский, русский ампир, барокко, классический стиль, рококо, готический стиль, модерн, стиль хай-тек, восточный стиль, кантри, неорусский стиль.

Составитель: Т.М. Куделина, кафедра социально-культурного сервиса и туризма