

Министерство образования Новгородской области
Областное государственное бюджетное/автономное
профессиональное образовательное учреждение
«Новгородский торгово-технологический техникум»

СОГЛАСОВАНО

И.о. директора ЦОПП

_____ Шараева А.В.

« ____ » _____ 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Галахов М.Б.

« ____ » _____ 2024 г.

**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**
профессиональная подготовка
по профессии рабочего/ должности служащего 16399 «Официант»

г. Великий Новгород
2024

1. Цели реализации программы

Программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих направлена на обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения

2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

Программа разработана с учетом:

- профессионального стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.01.01 Официант, бармен (утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. № 731 с изменениями и дополнениями от 13 июля 2021 г.);
- профессионального стандарта «Официант» (утв. Приказом Министерства труда РФ от 9 марта 2022 г. № 115н);
- приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 14 июля 2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- приказа Министерства Просвещения № 438 от 26.08.2020 года «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».

Квалификация, присваиваемая по итогам освоения программы:

Присваиваемый квалификационный разряд: 3 разряд.

Категория слушателей.

К освоению программы допускаются ученики средних общеобразовательных учреждений 8-х – 11-х классов ранее не имевшие профессии рабочего или должности служащего.

Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

1.2. Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы профессионального обучения у слушателя должны быть сформированы компетенции, в соответствии с разделом 2.1. программы.

В результате освоения программы слушатель должен

знать:

- Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку

Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку

Стандарты приема входящих звонков

Стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры

Этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах;

уметь:

- Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения;
- Использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования;
- Вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами.

3. Содержание программы

Трудоемкость обучения: 144 академических часа.

Форма обучения: очная.

3.1. Учебный план

№	Наименование модулей, разделов	Всего, час.	В том числе			Форма аттестации
			лекции	практ. занятия	ПА	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Модуль 1 Общепрофессиональный цикл	52	26	20	6	
1.1.	<i>Раздел 1.1</i> Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания	6	5	-	1	<i>Зачет</i>
1.2.	<i>Раздел 1.2</i> Охрана труда и техники безопасности	6	5	-	1	<i>Зачет</i>
1.3.	<i>Раздел 1.3</i> Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку	10	4	5	1	<i>Зачет</i>
1.4.	<i>Раздел 1.4</i> Требования, предъявляемые к официанту	10	4	5	1	<i>Зачет</i>
1.5.	<i>Раздел 1.5</i> Информационное оснащение ресторана	10	4	5	1	<i>Зачет</i>
1.6.	<i>Раздел 1.6</i> Этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах	10	4	5	1	<i>Зачет</i>
2.	Модуль 2 Основы профессии «Официант»	74	32	38	4	
2.1.	<i>Раздел 2.1</i> Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения	18	8	9	1	<i>Зачет</i>
2.2.	<i>Раздел 2.2</i> Обслуживание гостей в холле организации питания	18	8	9	1	<i>Зачет</i>
2.3.	<i>Раздел 2.3</i> Вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами	18	8	9	1	<i>Зачет</i>
2.4.	<i>Раздел 2.4</i> Организация рабочего места бариста, основы профессии «Бариста»	20	8	11	1	<i>Зачет</i>

3.	Модуль 3 Экскурсии на предприятия общественного питания	12				<i>Зачет</i>
	Квалификационный экзамен: - проверка теоретических знаний; -практическая квалификационная работа	6				<i>Оценка</i>
	Проверка теоретических знаний: тестирование	2				<i>Оценка</i>
	Практическая квалификационная работа	4				<i>Оценка</i>
	ИТОГО:	144				

3.2. Учебно – тематический план

№	Наименование модулей, разделов, тем	Всего, час.	В том числе			Форма аттестации
			лекции	практ. занятия	Промежуточная и итоговая аттестация	
1	2	3	4	5	6	7
I	Модуль 1. Общепрофессиональный цикл	52	26	20	6	
1.	Раздел 1. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания	6	5	-	1	
1.1	Тема: Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания	5	5	-	-	
1.2	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет
2.	Раздел 2 Охрана труда и техники безопасности	6	5	-	1	
2.1	Тема: Охрана труда и техники безопасности	5	5	-	-	
2.2	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет
3.	Раздел 3. Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку	10	4	5	1	
3.1	Тема: Правила приема заказа на бронирования столика	4,5	2	2,5	-	
3.2	Тема: Правила приема и оформления заказа продукции на вынос и доставку	4,5	2	2,5	-	
3.3	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет
4.	Раздел 4. Требования, предъявляемые к официанту	10	4	5	1	
4.1	Тема: Требования,	4,5	2	2,5	-	

	предъявляемые к внешнему виду					
4.2	Тема: Гигиенические и санитарные требования	4,5	2	2,5	-	
4.3	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет
5.	Раздел 5. Информационное оснащение ресторана	10	4	5	1	
5.1	Тема: Информационное обеспечение процесса обслуживания	4,5	2	2,5	-	
5.2	Тема: Назначение и виды меню	4,5	2	2,5	-	
5.3	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет
6.	Раздел 6. Этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах	10	4	5	1	
6.1	Тема: Как отвечать на телефонные звонки	4,5	2	2,5	-	
6.2	Тема: Звонки для гостей	4,5	2	2,5	-	
6.3	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет
II	Модуль 2 Основы профессии «Официант»	74	32	38	4	
1.	Раздел 1. Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения	18	8	9	1	
1.1	Тема: Прием заказа на бронирования столика с предоставлением информации об организации питания	7	4	3	-	
1.2	Тема: Прием и оформление заказа продукции на вынос и доставку	5	2	3	-	
1.3	Тема: Прием заказа на бронирование столика через мессенджер	5	2	3	-	
1.4	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет
2.	Раздел 2. Обслуживание гостей в холле организации питания	18	8	9	1	
2.1	Тема: Правила встречи и приветствия гостей в зале ресторана	7	4	3	-	
2.2	Тема: Правила размещения гостей за столом с учетом их пожеланий	5	2	3	-	
2.3	Тема: Правила подачи меню	5	2	3	-	
2.4	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет
3.	Раздел 3. Организация рабочего места бариста, основы профессии «Бариста»	20	8	11	1	
3.1	Тема: Обслуживание потребителей в буфетах с приготовлением горячих		2	2	-	

	напитков. История происхождения кофе, виды и сорта.					
3.2	Тема: Изучение работы бариста, приготовление эспрессо. Приготовление молока для кофе. Приготовление латте-арт Приготовление кофе альтернативными способами заваривания Применение различных добавок к кофе		2	6	-	
3.3	Тема: Купаж кофейных зёрен, сорта кофе, обжарка, степень помола		2	1	-	
3.4	Тема: Рисование на кофе: латте-арт, капучино-арт		2	2	-	
3.5	Промежуточная аттестация	1	-	-	-	Зачет
3.	Модуль 3. Экскурсии на предприятия общественного питания	6	-	-	-	-
	Квалификационный экзамен	6	-	-	-	
	Проверка теоретических знаний: тестирование	2				
	Практическая квалификационная работа	4				
		144				

3.3. Содержание программы

Модуль 1. Общепрофессиональный цикл

РАЗДЕЛ 1. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Тема 1.1 Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Лекция. Основным нормативными документами, регламентирующими деятельность предприятий общественного питания, являются:

- Федеральный закон «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями от 9 января 1996 г. 1Ч9 2-ФЗ);
- Правила оказания услуг общественного питания (утверждены постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036 (с изменениями от 21 мая 2001 г.);
- ГОСТ Р 50762-95 Общественное питание. Классификация предприятий;
- ГОСТ Р 5 0764-95 Услуги общественного питания. Общие требования;
- ОСТ 28-1-95 Общественное питание. Требования к производственному персоналу.

Промежуточная аттестация

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Работать с нормативной документацией 	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - диалог с обучающимися

Примеры заданий для ПА

Ответить на следующие вопросы:

- Государственное регулирование организаций общественного питания осуществляется на основе актов, устанавливающих...
- Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания чему должны соответствовать?
 - Что такое правовое регулирование предприятий общественного питания?
 - Какие факторы не учитывают при определении типа предприятия общественного питания?
 - На какие группы подразделяется персонал предприятий общественного питания?

РАЗДЕЛ 2. Охрана труда и техники безопасности

Тема 2.1 Охрана труда и техники безопасности

Лекция. К работе в качестве официанта допускаются мужчины и женщины не моложе 18 лет, прошедшие обучение по специальности. На рабочем месте работник получает первичный инструктаж по безопасности труда и проходит: стажировку; обучение устройству и правилам эксплуатации контрольно - кассовых машин, льдогенераторов, курс по санитарно - гигиенической подготовке со сдачей зачета; проверку знаний в объеме I группы по электробезопасности, теоретических знаний и приобретенных навыков безопасных способов работы.

Промежуточная аттестация

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Работать с нормативной документацией 	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - диалог с обучающимися

Примеры заданий для ПА

Ответить на следующие вопросы:

1. Зачем обеспечивать охрану труда в ресторане, кафе, столовой?
2. Какие документы по охране труда нужны для компаний общепита?
3. Проверка охраны труда в общепите
4. Штрафы

РАЗДЕЛ 3. Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку

Тема 3.1 Правила приема заказа на бронирования столика

Лекция. Предприятие общественного питания – предприятие, предназначенное для производства кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий, их реализации и организации потребления.

Рестораны, кафе, бары сочетающие производство, реализацию и организацию потребления продукции с организацией отдыха и развлечений потребителей.

Тема 3.2 Правила приема и оформления заказа продукции на вынос и доставку

Лекция. Сделать презентацию спец. предложений. Высший профессионализм официанта – это умение давать советы в ненавязчивой форме и в то же время наиболее содержательные. Назидательный тон здесь неуместен.

Практическое занятие:

Выполнить следующую задачу на практике:

Алгоритм обслуживания.

В виде схемы указывается порядок действий:

- 1) Встреча гостя
- 2) Помочь снять верхнюю одежду
- 3) Предложить столик и пр.

Промежуточная аттестация

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку- Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none">- практическая работа в форме виртуального предприятия питания

Примеры заданий для ПА

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА.

Тема. Виртуальные предприятия. Концептуальные предприятия

Цель работы: изучить виртуальные и концептуальные предприятия общественного питания.

Задание.

Составить таблицу «Преимущества виртуальных ресторанов». Таблица заполняется совместно.

Виртуальным называется ресторан, в котором осуществляется прием заказа по сети Интернет и доставка его потребителю. Во многих странах общение посредством компьютера

стало неотъемлемой частью жизни людей. Современные технологии обслуживания позволяют

потенциальным потребителям через систему Интернет войти на страничку соответствующего ресторана, получить информацию о блюдах, ценах, увидеть зал и расположение столиков на экране компьютера.

Основной потребитель страничек в Интернете — предполагаемый потребитель ресторана. Он может не только ознакомиться с информацией, отправить и получить сообщение, но и поговорить с менеджером ресторана и даже видеть его в момент разговора.

Потребитель может не только заказать столик в ресторане, но и оплатить его, введя номер счета или кредитной карточки. Менеджер ресторана получит и подтвердит информацию о заказе, а бухгалтер — платеже. Вся процедура займет считанные минуты. Через сеть Интернет

10

можно предложить посетителям зарезервировать столик, продемонстрировать блюда меню

визуально, обменяться мнениями и т. д.

Технология панорамной съемки позволяет более детально ознакомиться с интерьерами залов и ингредиентами блюд. Для менеджеров ресторанов электронная сеть не

только новый рынок продаж, но и средство привлечения потребителей. Заказ обеда по сети

Интернет и его доставка стали реальностью. Менеджер ресторана может наладить двустороннее общение с потребителем, найти нужного поставщика, просмотреть цены. В электронной сети существует несколько Интернет-объединений, которые специализируются на информации о ресторанах. Новые технологии позволяют разработчикам сайтов построить качественный дизайн.

Сайт содержит: название и адрес ресторана, краткое описание концепции, меню, режим работы. В сайт включается также дополнительная информация: например, как проехать в ресторан, есть ли автостоянка, какие рекламные кампании проводятся в ближайшие дни, какая музыкальная программа будет демонстрироваться вечером. Сайт является инструментом для привлечения большого числа потребителей и должен способствовать увеличению прибыли ресторана (бара или кафе).

Таблица «Преимущества виртуальных ресторанов»

Получение потребителями информации о блюдах и ценах

Потребители имеют возможность увидеть зал и расстановку столов

Потребители могут контактировать с менеджерами ресторана

Потребители могут заказать столик и оплатить его

Доставка обеда по сети Интернет

РАЗДЕЛ 4. Требования, предъявляемые к официанту

Тема 4.1 Требования, предъявляемые к внешнему виду

Лекция. Официант является лицом заведения. Поэтому в каждом заведении есть своя этика и требования к внешнему виду обслуживающего персонала. Для начала стоит отметить, что внешний вид официанта должен быть опрятным, выражения лица доброжелательным. Ничего не должно вызывать негативной реакции у посетителей. Внешний вид официанта

включает в себя верхнюю часть одежды, рубашка или футболка, желательно темного цвета, нижняя часть гардероба - это брюки или джинсы, тоже желательно темного цвета, конечно фартук с логотипом заведения.

Тема 4.2 Гигиенические и санитарные требования

Лекция. По закону, забота о личной гигиене - обязанность сотрудника. Работник сферы общественного питания может быть привлечен к ответственности, если гости пострадают из-за несоблюдения им общепринятых стандартов гигиены. Заботьтесь о том, чтобы униформа была чистой и отутюженной.

Практическое занятие:

Ответьте на вопросы:

1. Что входит в рабочую форму официанта?
2. Какой длины может быть вырез на блузке официанта?
3. У кого официант получает весь необходимый инвентарь при вступлении на смену?
4. Какое количество ручек должен иметь при себе официант?

Промежуточная аттестация

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания - Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку - Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку - Стандарты приема входящих звонков - Стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения; - Использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования 	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирование

Примеры заданий для ПА

Производственный инвентарь должен соответствовать основному требованию:

- a. удобен в работе;
- b. иметь маркировку и быть закрепленным за производственным цехом;
- c. дешевый;
- d. красивый.

Сколько секций имеет моечная ванна, используемая для мытья посуды:

1. 2

2. 3
3. 4
4. 5
5. 6

Какие блюда нельзя оставить на следующий день:

- a. салаты;
- b. суп-пюре;
- c. молочный суп;
- d. верно все перечисленное.

Когда нужно проводить дезинфекцию всей посуды:

- a. при проведении генеральной уборки;
- b. не чаще одного раза в неделю;
- c. по завершению рабочего дня;
- d. в процессе каждого мытья посуды.

Все виды микробов имеют одно общее основное свойство:

- a. быстро размножаются;
- b. устойчивы к внешним воздействиям;
- c. изменяют вкус продуктов;
- d. изменяют цвет продуктов;
- e. вызывают порчу пищевого продукта.

РАЗДЕЛ 5. Информационное оснащение ресторана

Тема 5.1 Информационное обеспечение процесса обслуживания

Лекция. Средства информации -- средства, направленные на доведение до потребителя сведений о фирменном наименовании предприятия, его месторасположении, типе и классе предприятия, его специализации, режиме работы, оказываемых услугах, кулинарной продукции и готовых товарах, реализуемых потребителям при оказании услуг.

Тема 5.2 Назначение и виды меню

Лекция. Меню – это перечень расположенных в определенном порядке блюд, напитков, кондитерских изделий с указанием цены и выхода блюд, реализуемых на предприятии в день продажи. Меню является визитной карточкой предприятия, особенно ресторана. Красиво оформленное меню создаст первое впечатление, способствует контакту персонала с потребителем, от него зависят внутренний настрой гостя и восприятие общей атмосферы. Поэтому меню должно быть выполнено удобочитаемым шрифтом и на хорошей бумаге.

Практическое занятие:

Лабораторная работа

Тема. Назначение и принципы составления меню.

Цель работы – научиться выделять конкурентные преимущества любых позиций меню.

Задачи работы:

Ознакомится с принципами составления меню.

Разработать меню ресторана.

Этапы выполнения заданий.

Назначение и правила составления меню

Меню — это перечень расположенных в определенном порядке различных холодных и горячих закусок, первых и вторых блюд, горячих и холодных напитков, мучных

кондитерских изделий, имеющихся в продаже в ресторане на данный день с указанием цены, выхода, способа приготовления и перечня входящих в их состав компонентов.

При составлении меню необходимо учитывать следующие факторы:

примерный ассортимент блюд, напитков и изделий;

наличие сырья и продуктов на складе;

сезонность продуктов;

наличие стандартов приготовления блюд (сборников рецептов, технико-технологических карт на новые и фирменные блюда);

особенности обслуживаемого контингента (возрастные, национальные, профессиональные, религиозные);

* время обслуживания (завтрак, обед, ужин);

формы обслуживания, рекомендуемые для данного контингента потребителей (бизнес-ланч, шведский стол, семейный обед и др.);

трудоемкость блюд, кулинарных и кондитерских изделий;

специализация кухни по отношению к конкурентам;

предполагаемый уровень прибыли;

расходы на приобретение продуктов, аренду помещений, заработную плату персонала;

режим работы предприятия.

Промежуточная аттестация

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку Стандарты приема входящих звонков Стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения; - Использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования; 	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - лабораторная работа

Примеры заданий для ПА

Лабораторная работа

«Исследование и распознавание методов обслуживания»

Цель работы: Исследовать различные методы обслуживания.

Описание работы:

Методы обслуживания потребителей - это способ реализации потребителям продукции общественного питания. Различают два метода обслуживания: обслуживание официантом, барменом, буфетчиком и самообслуживание.

Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях зависят от места приема пищи, способа ее получения и доставки потребителям, степени участия персонала в обслуживании и др. Выбор наиболее рациональных видов обслуживания способствует более полному удовлетворению спроса потребителей.

На предприятиях общественного питания применяются следующие методы обслуживания:

- * самообслуживание;
- * обслуживание официантами, барменами;
- * комбинированный метод.

Обслуживание официантами применяется в ресторанах, барах, иногда в кафе, в которых создание комфорта играет большую роль, эти предприятия предназначены не только для выполнения услуги питания, но и для организации отдыха потребителей. При комбинированном методе предусматривается сочетание двух указанных методов обслуживания. Например, предприятие работает днем по методу самообслуживания (общедоступная столовая, кафе), а в вечернее время - обслуживание официантами. В таких предприятиях также должны создаваться условия для организации отдыха потребителей.

В зависимости от участия персонала в обслуживании различают полное и частичное самообслуживание. При полном самообслуживании потребитель выполняет все операции, связанные с получением блюд, доставкой их к обеденному столу и уборкой посуды.

При частичном самообслуживании большую часть этих операций выполняет персонал предприятия для ускорения обслуживания. Примером частичного самообслуживания является предварительное накрытие столов в столовых при производственных предприятиях и учебных заведениях, где установлен единый обеденный перерыв и питание организовано через комплексные завтраки, обеды.

По способу расчета с потребителями различают самообслуживание с предварительным, последующим, непосредственным расчетом, оплатой после приема пищи и саморасчетом.

Вывод: Для работника сервиса важно владеть всеми формами и методами обслуживания.

РАЗДЕЛ 6. Этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах

Тема 6.1 Как отвечать на телефонные звонки

Лекция. Пользуйтесь следующими инструкциями, отвечая на звонки:

1. Ответьте, когда телефон прозвонил один или два раза, но не больше.
2. Улыбайтесь. Это поможет вам поддерживать дружелюбный тон голоса.
3. Стандартное телефонное приветствие: «Доброе утро (день, вечер), Ресторан, меня зовут Александр, чем могу помочь?»
4. Если пока вы говорите по одной линии, раздался еще звонок, извинитесь и ответьте на звонок по другой линии. Попросите второго говорящего «пожалуйста, подождите немного», пока не поговорите с первым позвонившим.
5. Всегда дожидайтесь ответа второго позвонившего, перед тем как оставить его звонок в режиме ожидания. Выразите благодарность после того, как вы вернулись к разговору с ожидающим вас человеком. «Спасибо, что вы подождали, чем я могу помочь?»

Тема 6.2 Звонки для гостей

Лекция. Когда звонят гостю, следуйте данным шагам:

1. Запишите имя звонящего, имя того, с кем говорящий хочет поговорить, и послание, если звонящий хочет что-то передать Гостю.
2. Заверьте звонящего, что вы обязательно попробуете передать Гостю сообщение или позвать его к телефону. Вы можете попросить звонящего описать Гостя и/или его компаньонов. Это описание поможет вам найти Гостя.
3. Исходя из ситуации, положите трубку или попросите звонящего подождать. Обратитесь к Гостю, сказав «Господин Зеленев, для вас записка у главного входа».
4. Проводите Гостя к телефону.
5. Если гость не отвечает, а звонящий ожидает, вернитесь к звонящему, чтобы сказать ему, что вам не удалось связаться с Гостями.

Практическое занятие:

Выполните практическое задание в виде телефонного разговора с гостем и принятия заказа от него.

Промежуточная аттестация

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питанияПорядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставкуПравила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставкуСтандарты приема входящих звонковСтандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджерыЭтикет телефонного разговора и общения в мессенджерах <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения;- Использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования;- Вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами.	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none">- тестирование

Примеры заданий для ПА

1. Когда вас просят передать соль, по этикету следует:
 - а) Передать соль
 - б) Одновременно передать соль и перец
 - в) Спросить, не нужно ли еще передать и перец

2. Как передаются блюда за столом?

- а) Слева направо
- б) Справа налево
- в) В порядке, который удобен сидящим

3. Ножи всегда передаются ручкой вперед, а как передаются ложки и вилки?

- а) Ложки следует переключивать на сторону просящего по столу, вилки передают ручкой вперед
- б) Ложки и вилки передают зубцами и углублением вперед
- в) Ложки и вилки тоже передаются ручкой вперед

4. Дозволено ли этикетом отставлять мизинец вбок во время чаепития?

- а) Да, дозволено
- б) Нет, это плохой тон
- в) Зависит от того, в каком обществе пьется чай

5. После окончания трапезы, что следует сделать с салфеткой?

- а) Сложить ее и положить слева от себя
- б) Сложить ее и положить справа от себя
- в) Не складывать салфетку, оставив ее на стуле

6. Когда следует приступать к еде за общим столом?

- а) Когда блюда подали всем сидящим за столом
- б) Как только вам принесли ваше блюдо
- в) Когда вам удобнее начать есть

7. Если в ресторане вы съели своё блюдо раньше остальных, то вам следует...?

- а) Приступить к другим блюдам, попросив официанта забрать у вас пустую тарелку
- б) Подождать пока официант заберет тарелку и не приступать к другим блюдам, пока не доедят остальные
- в) Дабы не торопить остальных, не складывать свои приборы так, чтобы официант забрал тарелку, но подождать, пока закончат все и после попросить унести пустые тарелки у всех.

8. Допустимо ли откусывать от кусочка, если он наколот на вилку?

- а) Нет, недопустимо
- б) Да, если кусок оказался слишком большим или слишком горячим
- в) Да, конечно, допустимо

9. Когда вы едите суп, что следует делать с ложкой после окончания трапезы?

- а) Необходимо оставить её в суповой тарелке
- б) Нужно вынуть ложку и положить её на тарелочку под суповой тарелкой
- в) Необходимо положить ложку на стол после окончания трапезы

10. Что из личных вещей можно положить на обеденный стол?

- а) Мобильный телефон экраном вниз и более ничего
- б) Ключи и/или маленькую сумочку, чтобы не потерять, более ничего
- в) Ничего!



Модуль 2. Основы профессии «Официант»

РАЗДЕЛ 1. Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения

Тема 1.1 Прием заказа на бронирования столика с предоставлением информации об организации питания

Лекция. Предприятие общественного питания – предприятие, предназначенное для производства кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий, их реализации и организации потребления. Рестораны, кафе, бары сочетающие производство, реализацию и организацию потребления продукции с организацией отдыха и развлечений потребителей. В зависимости от характера производства, ассортимента выпускаемой продукции и номенклатуры услуг все предприятия общественного питания подразделяются на определенные группы. В зависимости от характера производства предприятия подразделяются на заготовочные, доготовочные и предприятия с полным циклом производства.

Практическое занятие:

Цель работы: Формирование навыков по бронированию столика.

Выработка умений анализировать взаимосвязь торговых и производственных помещений.

Порядок выполнения работы:

1. Записать тему и цель практической работы.
2. Изучить методические рекомендации
3. Выполнить задания 1.

Задание 1.

- Изучить тип (класс) предприятия, предложенного преподавателем, вид интерьера; - изучить виды торговых помещений, выражение фирменного стиля;
- составит схему взаимосвязи торговых и производственных помещений;
- указать оснащение залов.

Тема 1.2 Прием и оформление заказа продукции на вынос и доставку

Лекция. Настоящие правила представляют собой предложение Исполнителя делать оферты на изложенных ниже условиях, обращенное к неопределенному кругу дееспособных физических лиц.

1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику услугу по Бронированию, а Заказчик обязуется принять и оплатить услугу в соответствии с условиями Договора на оказание услуг по бронированию, заключаемому в соответствии с настоящими Правилами.
2. Для заказа услуги по Бронированию Заказчик должен направить Исполнителю Заявку на Бронирование (далее – Заявка).
3. Заявка подается Заказчиком в письменной форме путем заполнения электронной формы на Сайте либо в устной форме по Телефону.

Заявка может быть подана, а услуга по Бронированию оказана только в часы работы Ресторана. Информация указана на официальном сайте или в ресторане на доске потребителя.

Тема 1.3 Прием заказа на бронирование столика через мессенджер

Лекция.

Когда звонящий просит позвать менеджера, следуйте следующим шагам:

1. Спросите, как представить звонящего.
2. Попросите звонящего подождать, пока Вы сообщите менеджеру о звонке.
3. Немедленно сообщите менеджеру о звонке.

Если менеджер не может сразу ответить на звонок, предложите ожидающему оставить для него сообщение. Оно может содержать следующую информацию:

Имя звонящего и название фирмы, если нужно.

Телефон звонившего.

Любое сообщение, которое звонящий хочет оставить для менеджера. • Дату и время звонка.

Практическое занятие:

1. Форменная одежда официантов должна быть

Однотонной

Единого образца

Отличной друг от друга

2. Для чего официант использует ручник?

Для предохранения рук от обжигания при разноске горячих блюд

Для сметания крошек со столов

Для вытирания рук

3. Что, по-вашему, предусматривает тройная система контроля

Использование трех копий чека: для кухни, кассира и официанта

Использование трех копий счета на основе выписанного официантом чека

Использование трех копий счета: для метрдотеля, официанта, бухгалтера

4. Как должен поступить официант, если посетители предлагают ему присоединиться к ним?

Принять их приглашение

Принять их приглашение, предупредив метрдотеля или бригадира

Вежливо отказать

5. Что следует ответить на просьбу порекомендовать что-то?

«у нас все вкусное!»

«что вы предпочитаете – мясо или рыбу?»

«вот это блюдо очень вкусное, вам надо его попробовать!»

6. В чьи обязанности входит осмотр посуды на наличие трещин сколов?

Мойщика посуды

Официанта

Метрдотеля

7. Как не следует поступать, если гость недоволен процедурой подачи пищи, сравнивая ее с сервисом в других ресторанах?

Рассказать особенности технологии приготовления и подачи блюд в ресторане

Спорить с посетителем, доказывая свою компетентность

Пригласить в зал ресторана метрдотеля или шеф-повара

8. Как должен официант носить ручник?

На плече

На руке

Заправленным за пояс

9. По правилам этикета можно ли доливать в освободившуюся посуду напитки?

Можно только кофе или коньяк

Нет, грязные чашки надо убрать и поставит новые

Можно доливать любые напитки

10. По правилам этикета на банкете при предварительной сервировке, ставятся ли на стол пепельницы?

Ставятся, пепельницы обязательно входят в предварительную сервировку

Не ставятся, на банкете за столом курить не принято

Ставятся по желанию гостей после подачи десерта

Промежуточная аттестация

РАЗДЕЛ 2. Обслуживание гостей в холле организации питания

Тема 2.1 Правила встречи и приветствия гостей в зале ресторана

Лекция.

Встреча посетителей ресторана начинается у входной двери, где их приветствует швейцар в униформе — ливрее, фуражке и белых перчатках. В вестибюле навстречу гостям выходят гардеробщики и, принимая от гостей верхнюю одежду, дают им фирменные номерки.

Затем посетители перед зеркалом могут привести себя в порядок. У входа в зал ресторана гостей встречает метрдотель, также приветствуя их, и провожает до свободного стола. Если по какой-либо причине метрдотель отсутствует, то эти функции выполняет бригадир официантов. Предлагая посетителям занять места за столом, следует иметь в виду, что женщина должна сесть с правой стороны от мужчины, а при обслуживании ей нужно подавать блюда в первую очередь.

Официант, подходя к столику, должен приветствовать гостей в зависимости от времени посещения словами «Доброе утро», «Добрый день» или «Добрый вечер». Если гости сели за выбранный ими стол, то предлагать им другие места, пересаживать не разрешается. В вечерние часы занимать свободные места за столом, где уже сидят посетители, можно только после того, как они дадут на это разрешение метрдотелю. В дневные часы (с 12 до 17), когда отпускаются обеды, за столиками занимают свободные места.

Иногда бывает, что в зале ресторана посетитель и официант сталкиваются друг с другом. В таком случае официант предлагает посетителю пройти первым. При приеме заказа официант должен стоять возле гостя по возможности с правой стороны от него, не касаясь при этом стола, стула (кресла), не наклоняясь близко к гостям. Меню предлагается в раскрытом виде на первой странице слева левой рукой. Если за столом одной компанией сидят несколько человек, меню подается старшему из них.

При встрече посетителей, приеме заказа и обслуживании официант должен соблюдать принятые правила этикета. Так, если среди гостей есть женщина, следует помочь ей занять место за столиком, подставить кресло. Меню в первую очередь предлагается старшей из женщин. Подождав несколько минут в стороне, следует вежливо спросить, нужна ли ей помощь в выборе меню. Если гости попросят посоветовать, какое блюдо лучше выбрать, официант тотчас же с готовностью должен прийти к ним на помощь, стараясь учесть вкусы посетителей. Если гость не изъявит желаний, чтобы ему помогли, официанту рекомендуется терпеливо ждать.

Если гость спросит официанта: «Что у вас сегодня вкусное?» — никогда не следует отвечать: «У нас все вкусно». Рекомендуя посетителю то или иное блюдо, официант должен со знанием дела рассказать о его вкусовых качествах и особенностях приготовления. После приема заказа на кулинарные блюда официант принимает заказ на винно-водочную продукцию, но при этом должен быть готов помочь гостям в выборе вин и к холодным закускам, и к первым и вторым блюдам и т.д.

Практическое занятие:

1. Определите напитки, которые являются аперитивами:

кофе, чай, горячий шоколад;

томатный сок, джин, ликёр;

томатный сок, сухой вермут, шампанское брют;

виски, джин, ликёр.

2. Определите группу вин, которые произведены во Франции:

портвейн, херес, марсала;

бордо, божоле, медок;

кьянти, зинфандель, саперави;

ламбруско, рислинг, киндзмараули.

3. Высота фуршетных столов составляет:

900–1100 мм;

750–770 мм;

600–700 мм;

600–685 мм.

4. Объём лафитной рюмки в классическом наборе стеклянной посуды для напитков составляет:

100–125 см³;

50–75 см³;

200–250 см³;

5–100 см³.

5. Укажите диаметр пирожковой тарелки в русском столовом сервизе:

25 мм;

150 мм;

175 мм;

200 мм.

6. Укажите классическое место сервировки индивидуального ножа для масла:

справа от закусочной тарелки;

слева от пирожковой тарелки;

на пирожковой тарелке;

перед закусочной тарелкой.

7. Какая форма обслуживания имеет место при проведении французского вида обслуживания:

полное обслуживание;

частичное обслуживание;

полное самообслуживание;

частичное самообслуживание.

8. Какие приборы сервируют при подаче рыбы в горячем виде, если в сервизной не оказалось рыбных приборов:

столовые приборы: нож, вилка;

столовые приборы: ложка, вилка;

столовые приборы: две вилки;

столовые приборы: ложка, нож.

9. В каком году в Петрограде, впервые в истории, состоялось общее собрание ресторанных работников:

в 1917 году;

в 1924 году;

в 1927 году;

в 1952 году.

Тема 2.2 Правила размещения гостей за столом с учетом их пожеланий

Лекция.

Повседневное обслуживание потребителей в ресторанах характеризуется непрерывным потоком посетителей, стихийным и непредсказуемым. Основные элементы обслуживания состоят из следующих этапов: встреча и размещение гостей; прием заказа; подача заказанных блюд и напитков; расчет по окончании обслуживания.

Потребителей встречают при входе в зал ресторана, провожают к столу, предлагают занять место, ознакомиться с меню. Далее помогают в выборе блюд, закусок и напитков. К встрече потребителей должны быть готовы: швейцар, гардеробщик, затем метрдотель, хостес и официанты.

Гардеробщик предлагает оставить в гардеробе наряду с верхней одеждой большие сумки, портфели, кейсы, дипломаты. Их обычно к столу не берут. У гардероба дам обслуживают мужчины, или эту миссию берет на себя гардеробщик.

Метрдотель – связующее звено между потребителями и коллективом работников персонала. Метрдотель встречает потребителей у дверей зала, провожает их к выбранному столу или сам указывает какие столы свободны и какие места можно занять. Метрдотель

обязан поприветствовать гостей, доброжелательно улыбнуться им. У стола гостей приветствует официант.

Метрдотель руководствуется следующими правилами этикета:

- приглашая сесть потребителей сесть за стол, надо выдвинуть стул;
- вначале предложить место за столом женщине, затем мужчине, женщина должна занять место справа от мужчины. Как правило, мужчина занимает место на правом углу стола или напротив дамы. Садиться рядом не принято;
- если посетитель пришёл с дамой то метрдотель помогает сесть мужчине, так как женщине помогает сесть её спутник;
- если клиентов обслуживает официантка, то её услуги при их рассаживании допускаются лишь по отношению к лицам пожилого возраста;
- если потребители уже сели за стол, то пересаживать их или предлагать другие места не следует;
- предлагать место за столом, где уже сидят, надо только с разрешения сидящих;
- постоянным потребителям желательно предлагать одни и те же любимые ими места;
- принесенные цветы следует поместить в вазу, которая устанавливается в центре стола.

Хостесс - хозяйка зала. Основная ее функция - встретить гостей и проводить их к столику. Первый, кого видит гость, войдя в зал ресторана, это хостесс. От ее дружелюбия во многом зависит общее впечатление от заведения. Поэтому девушка должна быть не только симпатичной, но и излучать позитивную энергию. Опыт для хостесс не требуется, а вот знание английского приветствуется. Несмотря на такие, на первый взгляд, несложные обязанности, во многих элитных заведениях требования к образованию и культурному уровню хостесс весьма высоки. Надо быть готовой поддержать разговор с клиентом, ответить на его шутку, а порой выйти из нестандартной ситуации, которых бывает предостаточно. Не обойтись и без навыков обслуживания гостей - в часы пик хостесс случается принимать заказ у посетителей, подменяя официанта.

Тема 2.3 Правила подачи меню

Лекция.

После того, как потребители заняли свои места, метрдотель или официант подаёт им меню. Затем он может принять от них заказ. Обычно официант подходит к столу с левой стороны и подает папку меню в открытом виде. При обслуживании группы, меню подается старшему по возрасту, а если это группа женщин, то меню подается старшей из

них. Если посетителей двое (мужчина и женщина), то меню предлагается мужчине, который передаёт его женщине. Среди группы военных меню предлагается старшему по званию.

Отдав меню, официант отходит в сторону, чтобы дать возможность гостям познакомиться с ассортиментом блюд. Знак того, что с меню ознакомлены – папка закрыта или отложена в сторону. После этого официант подходит к столу с правой стороны и принимает заказ.

Для оказания профессиональной помощи в выборе блюд официант должен знать:

- наличие в горячем цехе уже приготовленных блюд;
- период времени, необходимый для приготовления того или иного блюда;
- ассортимент, имеющихся гарниров и соусов;
- кулинарную характеристику блюд.

При выборе холодных блюд посетителям рекомендуют не менее 3-х: рыбное, мясное и из свежих овощей. Горячую закуску предлагают после холодных, затем предлагаются супы и вторые горячие блюда. Десерт, завершающий обед, должен сочетаться с предыдущими блюдами.

Заканчивая прием заказа, официант предлагает кофе или чай, после этого он зачитывает заказ для исключения ошибок. Заказ записывают в блокнот, не кладя его на стол. Запись осуществляется под копирку. Порядок записи следующий: холодные, горячие закуски, супы, горячие блюда, десерт, горячие и холодные напитки, буфетная продукция.

При необходимости официант дополняет сервировку. Затем он предупреждает о времени выполнения заказа.

Выполнение заказа состоит в свою очередь из нескольких этапов:

- передача заказа на производство;
- сервировка в соответствии с заказом;
- техника работы официанта;
- основные способы подачи;

Передача заказа на производство осуществляется по схеме: сначала официант направляется в сервизную для подбора посуды в соответствии с заказом. Затем одну часть посуды он оставляет в холодном цехе вместе с заказом на холодные закуски и блюда, другую – в горячем вместе с заказом на горячие закуски и блюда. И только после этого пробивает чек на кассовой машине для получения буфетной продукции.

Официант должен дожидаться, пока повар или учетчица выпишет талоны с заказанными блюдами и передаст их повару – изготовителю. Затем отдает чеки буфетчику

и получает буфетную продукцию, ставит её на подсобный столик. Воду или пиво подают прямо на обеденный стол.

К этому времени будут готовы заказанные холодные блюда и нужно их получить и поставить на стол вместе с водой или горькой настойкой, после этого официант заказывает горячие блюда, официант обязан получить их из горячего цеха в точно назначенное время. Если официант убедился, что блюда почти готовы, он выбивает чек и отдает его в горячий цех в обмен на блюда. Особое внимание официант обращает на оформление блюд, их внешний вид, запах и чистоту посуды. Следит, чтобы фрукты были без дефектов, чисто вымыты и высушены.

При сервировки столов согласно заказу официант должен соблюдать правила сервировки, рассмотренные нами выше.

Техника работы официанта. Приступая к подаче блюд и напитков, официант должен придерживаться общих правил техники обслуживания.

- Потребителей надо обслуживать быстро, без шума и суеты. У окружающих не должно создаваться впечатление торопливости. Время ожидания до момента подачи блюд не должно превышать 20 минут.
- Официант должен уметь ставить посуду и раскладывать столовые приборы перед клиентом аккуратно без шума, плавными движениями и в определенном порядке.
- Официант должен подавать блюда и напитки правой рукой с правой стороны потребителя. Каждое следующее блюдо подают после того, как со стола будет убрана использованная посуда.

Официант при обслуживании потребителей по меню заказных блюд, некоторые блюда подает в, так называемой, посуде индивидуального пользования – супы в тарелках и бульонных чашках, горячие закуски – в кокотницах, кокильницах и порционных сковородах, десертные блюда – в креманках.

Перед подачей горячего блюда на стол должна быть поставлена подогретая тарелка. Если к горячему блюду отдельно подают гарнир или салат из свежей зелени, то для него слева от подогретой тарелки ставят закусочную.

При обслуживании по меню заказных блюд, гарниров, соусов официант приносит их в зал на подносе, часто вместе с тарелками и приборами. Поднос ставят на подсобный столик, приставленный к обеденному столу или сервант. Затем официант к каждому блюду, гарниру и соусу кладет приборы для перекладки.

Существует определенный порядок перекладки блюд. Сначала перекладывают основной продукт, затем перекладывают гарнир. Сложный гарнир перекладывают каждый компонент отдельно, не перемешивая.

Несколько правил подачи:

- при подаче блюда большой палец официанта должен находиться за краем тарелки;
- не следует дотрагиваться до края чашки или стакана;
- блюдце под чашкой должно быть сухим;
- приборы можно брать только за ручки;
- расставлять рюмки, стаканы, приборы следует аккуратно и бесшумно;
- не следует при уборке стола смахивать крошки на пол, их сметают специальной щеткой в какую-нибудь тарелку;
- если блюдо заказано несколькими потребителями, то в 1-ю очередь его подают старшему из них.

На практике в ресторанах применяют 3 основных способа подачи блюд. Первый, французский, способ называется «в обнос» и предполагает переключивание официантом заказанного блюда в тарелку посетителей на их столе. Второй, русский, способ, «в стол», когда официант приносит блюдо целиком, например, жаренного поросенка, а его разделывание на порции осуществляют сами гости. Третий, английский способ подачи осуществляется с предварительным переключиванием закусок и блюд в тарелки посетителей на подсобном столе.

Практическое занятие:

Задание:

Выполнить исполнительную сервировку стола обеда по меню дежурных блюд.

1. Организация рабочего места, подготовка посуды, приборов, стекла, соблюдая технику безопасности и требования санитарии и гигиены.
2. Сервировка стола, с соблюдением вида и качества обслуживания, правил последовательности сервировки (завтрак, обед, ужин).
3. Определение соответствия эстетичности сервировки стола (сочетание салфеток с формой их свертывания).
4. Организация рабочего места, подготовка посуды, приборов, стекла, соблюдая технику безопасности и требования санитарии и гигиены.
5. Сервировка стола, с соблюдением вида и качества обслуживания, правил последовательности сервировки (завтрак, обед, ужин).
6. Определение соответствия эстетичности сервировки стола (сочетание салфеток с формой их свертывания).

Промежуточная аттестация

Цель: научить отдельным и трудовым операциям.

Технологический процесс:

1. Обжарить кофейные зерна.
2. Размолоть в кофемолке
3. Кастрюлю ополоснуть кипятком.
4. Засыпать кофе.
5. Залить кипятком
6. Довести до кипения, но не кипятить.
7. Дать настояться гуща оседает на дно
8. Перелить из кастрюли через ситечко в кофейник
9. Подать в чашках вместимостью 100-150

Произвести презентацию блюда.

Время приготовления: 30 минут.

РАЗДЕЛ 3. Организация рабочего места бариста, основы профессии «Бариста»

Тема 3.1 Обслуживание потребителей в буфетах с приготовлением горячих напитков.

История происхождения кофе, виды и сорта.

Лекция. История кофе пестрит датами и географическими названиями. Чтобы не дать вам заскучать, я постараюсь не углубляться в подробности, а предоставлю лишь краткий обзор того, как кофе распространялся по миру вплоть до 19 века, и разбавлю свой рассказ интересными фактами, собранными из разных источников.

Практическое занятие:

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку- Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none">- практическая работа

Тема Помещения для обслуживания посетителей.

Цель работы: изучение работы помещений для обслуживания посетителей.

Тип урока: закрепление учебного материала

Метод проведения: практическое занятие

Оснащение урока: раздаточный материал.

Порядок выполнения задания:

1. Изучить раздаточный материал.
2. Ответить на поставленные вопросы.
3. Записать ответы на поставленные вопросы в тетрадь по данной учебной дисциплине на специальном бланке.

Сроки выполнения задания:

Выполненную работу предоставить преподавателю до
 посредством электронной почты, Viber, WhatsApp, группа в Контакте.

Организация обратной связи: консультации, ответы на вопросы посредством электронной почты, Viber, WhatsApp, группа в Контакте.

Тема 3.2 Изучение работы бариста, приготовление эспрессо.

Приготовление молока для кофе.

Приготовление латте-арт

Приготовление кофе альтернативными способами заваривания

Применение различных добавок к кофе

Лекция. Бариста - это специалист по приготовлению кофе. По сути бариста - тот же бармен, работающий с кофе. Традиционно искусство бариста тесно связано с приготовлением итальянского эспрессо, ведь именно Италии профессия бариста обязана своим рождением, а эспрессо – своей популярностью. Хотя первый аппарат для варки кофе-эспрессо изобрели во Франции, но именно итальянцы усовершенствовали эспрессо-машины, поставив их производство на поток, а также окончательно определили правила обращения с кофе, прописали всю технологию приготовления эспрессо и задали его культуру потребления, которая распространилась по всему миру.

Практическое занятие:

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку - Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения 	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практическая работа

Задание:

Приготовление молока для кофе.

Приготовление латте-арт

Приготовление кофе альтернативными способами заваривания

Применение различных добавок к кофе

Тема 3.3 Купаж кофейных зёрен, сорта кофе, обжарка, степень помола.

Лекция. **Кофе** — всемирно известный напиток, приготовленный из обжаренных и перемолотых зёрен тропического кофейного дерева. Кофейные деревья — это вечнозелёные деревья или крупные кустарники с овальными кожистыми листьями высотой до 8 метров и продолжительностью жизни 60-70 лет. В период цветения на деревьях появляются красивые белые

цветы с сильным тропическим запахом. В мире встречается до пяти тысяч видов и подвидов деревьев и кустов кофе. Из них всего пятьдесят разновидностей — это сами кофейные деревья, дающие ароматный кофе. Плодоносит растение круглый год.

Практическое занятие:

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку - Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения 	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практическая работа

Задание:

Технология приготовления горячих напитков: капучино, эспрессо, латте

Тема 3.4 Рисование на кофе: латте-арт, капучино-арт

Лекция. Красивый латте-арт убеждает гостя в том, что напиток будет вкусным. Это подтвердило исследование Оксфордского университета в 2014 году. По мнению респондентов, красивый рисунок подтверждает, что кофе готовил профессионал. А потому во вкусе можно не сомневаться.

Существует 8 базовых техник латте-арта. Освоив их, вы сможете создать любой рисунок в чашке.

Практическое занятие:

Результаты обучения	Формы и методы оценки
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку - Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения 	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практическая работа

Задание:

Применение полученных знаний по рисованию на кофе на практике. Приготовление различных видов кофе и нанесение изображений на него при помощи необходимого инвентаря.

Промежуточная аттестация

Результаты обучения	Формы и методы оценки
знать:	Текущий контроль при проведении:

<p>- Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку</p> <p>- Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку</p> <p>уметь:</p> <p>- Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения</p>	- лабораторная работа
---	-----------------------

Задание:

1. Применение полученных знаний и навыков при обслуживании гостя напитком на вынос.
2. Применение полученных знаний и навыков в приготовлении кофе.

Модуль 3. Экскурсии на предприятия общественного питания

3.4. Календарный учебный график (порядок освоения разделов)

Период обучения (дни, недели)	Наименование раздела, модуля
1 неделя	Модуль 1. Общепрофессиональный цикл <i>Раздел 1.</i> Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания
2 неделя	Модуль 1. Общепрофессиональный цикл <i>Раздел 2</i> Охрана труда и техники безопасности
3 неделя	Модуль 1. Общепрофессиональный цикл <i>Раздел 3.</i> Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку
4 неделя	Модуль 1. Общепрофессиональный цикл <i>Раздел 4.</i> Требования, предъявляемые к официанту
5 неделя	Модуль 1. Общепрофессиональный цикл <i>Раздел 5.</i> Информационное оснащение ресторана
6 неделя	Модуль 1. Общепрофессиональный цикл <i>Раздел 6.</i> Этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах
7 неделя	Модуль 2 Основы профессии «Официант» <i>Раздел 2.1.</i> Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения
8 неделя	Модуль 2 Основы профессии «Официант» <i>Раздел 2.2.</i> Обслуживание гостей в холле организации питания
9 неделя	Модуль 2 Основы профессии «Официант» <i>Раздел 2.3.</i> Вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами
10 неделя	Модуль 2 Основы профессии «Официант» <i>Раздел 2.4.</i> Организация рабочего места бариста, основы профессии «Бариста»

11 неделя	Модуль 2 Основы профессии «Официант» Раздел 2.4. Организация рабочего места бариста, основы профессии «Бариста»
12 неделя	Модуль 3. Экскурсии на предприятия общественного питания
13 неделя	Квалификационный экзамен
Точный порядок реализации разделов, модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.	

4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1. Учебно-методическое обеспечение.

- печатные раздаточные материалы для обучающихся
- разработанные задания (тестовые, практические);
- видео - материалы

Учебные пособия:

1. «Официант-Бармен» - Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова, издательство «Феникс», 2017г., Москва
2. «Культура ресторанного сервиса» - В.Г. Федцов, издательство «Дашков и К», 2021г., Москва
3. «Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов - С.А. Быстров, издательство «ИНФРА-М», 2021г., Москва
4. «Ресторанный сервис = Restaurantservice: учебное пособие» - Н.П. Алексеева, В.И. Протуренко, издательство «Флинта», 2022 г., Москва

Справочники:

1. «Эмоциональные продажи в ресторане. Увеличьте прибыль с помощью сервиса!» - Е.С. Маковская, «Река», 2020, Москва
2. «HoReCa: учебник по сервису. От стандартов к мастерству» - Г.Б. Анохина, «Ресторанные ведомости», 2021, Москва
3. «Управление гигиеной ресторана. Санитарный максимум» - К.В. Кривошонок, «Ресторанные ведомости», 2021, Москва

Интернет-ресурсы

1. https://restteam.ru/images/materials/obuchenie/Uchebnik_offic_host_.pdf
2. <https://www.torrefacto.ru/blog/brief-history-of-coffee/>
3. <https://www.barista-ltd.ru/>
4. <https://www.delopis.ru/899-vneshniy-vid-oficianta.html>
5. <https://kc-maestro.ru/raznoe/standarty/standart-vneshnego-vida-oficianta/1112>

4.2. Требования к материально - техническому обеспечению.

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска

Мастерская-кафе «Молодёжка»	Практические, лабораторный занятия	Расходные материалы в соответствии с темой практического занятия
Площадка проведения квалификационного экзамена	- проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа	Расходные материалы в соответствии с заданиями квалификационного экзамена

4.3. Краткое описание требований к кадровому обеспечению.

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение предметов общепрофессионального и профессионального цикла:

- мастера производственного обучения должны иметь среднее или высшее образование по направлению подготовки; квалификация по профессии выше, чем получаемая выпускниками;

- преподаватели междисциплинарных курсов и мастера производственного обучения должны проходить стажировку в профильных организациях не реже одного раза в 3 года.

Фамилия Имя Отчество	Должность, место работы	Ученая степень/ученое звание, статус в экспертном сообществе
<i>Ланин Иван Михайлович</i>	<i>Мастер н/о, ОГА ПОУ «НТТТ»</i>	

5. Оценка качества освоения программы

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей программы и проводится в виде зачетов. По результатам любого из видов промежуточной аттестации выставляются отметки по двухбалльной («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено»)).

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, который включает в себя практическую квалификационную работу (в форме демонстрационного экзамена) и проверку теоретических знаний (в форме тестирования).

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений

6. Составитель (составители):

Антонова Мария Игоревна, руководитель ресурсного центра

Петрова Милена Михайловна, методист ресурсного центра

Ланин Иван Михайлович, мастер производственного обучения