**Аннотация учебной дисциплины**

**ОП.11 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

* 1. **Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация обслуживания» составлена на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания.

* 1. **Место дисциплины в структуре ППССЗ:**

Учебная дисциплина «Организация обслуживания» входитвпрофессиональный цикл и относится к общепрофессиональным дисциплинам среднего общего образования.

Формирование компетенций происходит при изучении любой темы, поскольку все виды компетенций взаимосвязаны. А также дисциплина направлена на формирование общих и профильных компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Организовывать подготовку мяса и приготовление полуфабрикатов для сложной кулинарной продукции.

ПК 1.2. Организовывать подготовку рыбы и приготовление полуфабрикатов для сложной кулинарной продукции.

ПК 1.3. Организовывать подготовку домашней птицы для приготовления сложной кулинарной продукции.

ПК 2.1. Организовывать и проводить приготовление канапе, легких и сложных холодных закусок.

ПК 2.2. Организовывать и проводить приготовление сложных холодных блюд из рыбы, мяса и сельскохозяйственной (домашней) птицы.

ПК 2.3. Организовывать и проводить приготовление сложных холодных соусов.

ПК 3.1. Организовывать и проводить приготовление сложных супов.

ПК 3.2. Организовывать и проводить приготовление сложных горячих соусов.

ПК 3.3. Организовывать и проводить приготовление сложных блюд из овощей, грибов и сыра.

ПК 3.4. Организовывать и проводить приготовление сложных блюд из рыбы, мяса и сельскохозяйственной (домашней) птицы.

ПК 4.1. Организовывать и проводить приготовление сдобных хлебобулочных изделий и праздничного хлеба.

ПК 4.2. Организовывать и проводить приготовление сложных мучных кондитерских изделий и праздничных тортов.

ПК 4.3. Организовывать и проводить приготовление мелкоштучных кондитерских изделий.

ПК 4.4. Организовывать и проводить приготовление сложных отделочных полуфабрикатов, использовать их в оформлении.

ПК 5.1. Организовывать и проводить приготовление сложных холодных десертов.

ПК 5.2. Организовывать и проводить приготовление сложных горячих десертов.

ПК 6.1. Участвовать в планировании основных показателей производства.

ПК 6.2. Планировать выполнение работ исполнителями.

ПК 6.3. Организовывать работу трудового коллектива.

ПК 6.4. Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.

ПК 6.5. Вести утвержденную учетно-отчетную документацию.

* 1. **Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

**Целью** изучения учебной дисциплины является усвоение теоретических знаний в

области организации обслуживание, приобретение умений применять их в условиях, моделирующих профессиональную деятельность в предприятиях общественного питания различных организационно-правовых форм, типов и классов с учетом передового отечественного и зарубежного опыта, а также формирование необходимых технику-технологу компетенции

**Задачи освоения учебной дисциплины:**

**-**основные понятия, термины и определения в области организации обслуживания;

-современные технологии обслуживания;

-порядок предоставление услуг в организациях общественного питания;

-формы, методы и средства обслуживания потребителей;

-выбор, оформление и использование необходимых информационных ресурсов;

-особенности обслуживания гостей на высшем уровне;

-современные европейские стандарты и технологии обслуживания в службе ROOM-

SERVICE;

-особенности обслуживания иностранных туристов;

-требования к обслуживающему персоналу.

В результате изучения учебной дисциплины «Организация обслуживания» обучающийся должен **знать/понимать:**

-цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг

-общественного питания;

-этапы процесса обслуживания.

В результате изучения учебной дисциплины «Организация обслуживания» обучающийся должен **уметь:**

организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки и обслуживания;

-подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;

-выполнять различные виды сервировки и оформление столов;

-владеть техникой обслуживания потребителей в организациях общественного питания с учетом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов обслуживания; приемов сбора использованной посуды и приборов;

-осуществлять расчет с посетителями;

-регулировать конфликтные ситуации в торговом зале ресторана или бара;

-определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;

-выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания и повышения эффективности предлагаемых услуг предприятий питания гостиницы;

-составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование

потребителей;

-осуществлять обслуживание различных видов банкетов и приемов, торжественных

мероприятий;

-оказывать услуги с учетом запросов разных категорий потребителей;

-выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

**4. Примерный тематический план учебной дисциплины**

Тема 1. Введение. Общая характеристика процесса обслуживания

Тема 2. Характеристика торговых помещений

Тема 3. Столовые посуда, приборы, столовое белье

Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания

Тема 5. Этапы организации обслуживания.

Тема 6. Обслуживание потребителей в предприятиях общественного питания.

Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов

Тема 8. Кейтиринг предприятий общественного питания

Тема 9. Организация обслуживания в социально-ориентированных предприятиях питания