

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор  
  
А.Р. Набиева

М.П. \_\_\_\_\_  
« 20 » декабря 2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПРОВЕДЕНИЕ РАСЧЕТОВ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ ЗА  
СДЕЛАННЫЕ ЗАКАЗЫ**

**ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

**ОФИЦИАНТ**

**КВАЛИФИКАЦИЯ ОФИЦИАНТ 5 РАЗРЯДА**

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель изучения дисциплины - подготовка специалистов готовых к профессиональной деятельности в качестве официанта на предприятиях общественного питания независимо от их организационно-правовых форм.

1.2. Учебные задачи дисциплины

В результате освоения дисциплины слушатель должен **уметь:**

- пользоваться контрольно-кассовыми машинами при оформлении платежей;
- принимать оплату наличными деньгами;
- принимать и оформлять безналичные платежи;
- составлять отчет по платежам;
- владеть профессиональной терминологией.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

**знать:**

- правила торговли;
- виды оплаты по платежам;
- виды и характеристика контрольно-кассовых машин;
- виды и правила осуществления кассовых операций;
- правила и порядок расчета потребителей при оплате наличными деньгами, при безналичной форме оплаты;
- правила поведения, степень ответственности за правильность расчетов с потребителями

1.3. Формы контроля

Контроль за освоением дисциплины «Проведение расчетов с потребителями организации питания за сделанные заказы» осуществляется в форме промежуточного контроля (тестирование) и в форме промежуточной аттестации (зачет).

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.2. Наименование, содержание и результаты освоение дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание	Результаты освоения	Образовательные технологии
1	Прием заказа потребителя	Изучить правила приема заказа потребителя	Знать правила приема заказа потребителя	Лекции, практические занятия, семинары
2	Оформление счета за сделанный заказ потребителем организации питания	Изучить оформление счета за сделанный заказ потребителем организации питания	Знать оформление счета за сделанный заказ потребителем организации питания	Лекции, практические занятия, семинары
3	Проведение кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ	Изучить проведение кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ	Знать проведение кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ	Лекции, практические занятия, семинары
4	Составление текущей отчетности по выполненным заказам	Изучить составление текущей отчетности по выполненным заказам	Знать Составление текущей отчетности по выполненным заказам	Лекции, практические занятия, семинары

2.3. Обеспечение содержания дисциплины

Тема 1. Прием заказа потребителя.

Занятие 1.

Цель занятия: Изучить прием заказа потребителя.

1. Ознакомление с приемом заказа потребителя.

Тема 2. Оформление счета за сделанный заказ потребителем организации питания.

Занятие 2.

Цель занятия: Изучить оформление счета за сделанный заказ потребителем организации питания.

1. Ознакомление с оформлением счета за сделанный заказ потребителем организации питания.

Тема 3. Проведение кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ.

Занятие 3.

Цель занятия: Изучение проведения кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ.

1. Ознакомление с проведением кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ.

Тема 4. Составление текущей отчетности по выполненным заказам.

Занятие 4.

Цель занятия: Изучение составления текущей отчетности по выполненным заказам.

1. Ознакомление с составлением текущей отчетности по выполненным заказам.

### 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1. В процессе освоения дисциплины «Проведение расчетов с потребителями организации питания за сделанные заказы» используются следующие образовательные технологии:

1. Стандартные методы обучения:

- Лекции.
- Практические занятия.
- Устные домашние задания.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- Анализ деловых ситуаций.
- Групповые дискуссии.
- Интерактивные лекции, интерактивные семинары.
- Деловые игры.

### 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература:

1. Барановский В. А. Официант-бармен.: Учебное пособие для учащихся ПТУ.- Ростов -на - Дону.: Издательство «Феникс», 2002. - 422 с.
2. Белошавка М.И. Технология ресторанного обслуживания . - М., 2003. - 357 с
3. Браун Г. Хернер К. Настольная книга официанта.: Справочник.: пер с англ. - Ростов -на - Дону.: Издательство «Феникс», 2003.-320с.

4. Волкова И.В., Миропольский Я.И., Мумрикова Г.М. Ресторанный бизнес в России: с чего начать и как преуспеть. - М: Издательство «Флинта», 2002. - 184 с.
5. Декор стола//Гостиница и ресторан. - 2002. - №4.
6. Железнев В.П. Празднуем День рождения. - Ростов -на - Дону: Издательство «Феникс», 2001. - 476 с.
7. Т.Т. Никуленкова, Ю.И. Лавриненко, Г.М.Ястина. Проектирование предприятий общественного питания. - М: Издательство «Колос», - 2002. - 422 с.
8. Обслуживание на предприятиях питания: Учебное пособие для колледжей и профессионально-технических училищ. Автор - составитель Л. А. Радченко. - Ростов -на - Дону: Издательство «Феникс», 2001. -384с.
9. Пикалев А. В. Маевская А. П. Как увеличить доход ресторана, бара, кафе. - М.: Сов спорт, 2003. -168с.
10. Предприятия общественного питания: правила и нормативы. - М: Издательство ПРИОР, 2002. - 224 с.
11. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство. - М: Издательство «ЮНИТИ», - 2002. - 463 с.

#### 4.2. Рекомендации по использованию Интернет-ресурсов и других электронных информационных источников

1. [www.garant.ru](http://www.garant.ru)
2. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
3. [www.intellect-service.ru](http://www.intellect-service.ru)
4. [www.lib.ru](http://www.lib.ru)
5. [www.books.ru](http://www.books.ru)
6. [www.bpi.ru](http://www.bpi.ru)
7. [www.zakonia.ru](http://www.zakonia.ru)
8. [www.iunet.ru](http://www.iunet.ru)
9. [www.pravopoliten.ru](http://www.pravopoliten.ru)

#### 4.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

##### Материально-технические условия.

- а) требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:
  - учебные помещения должны быть хорошо освещенными, соответствовать, в них должна поддерживаться комфортная температура воздуха.
  - соответствие санитарно-гигиеническим нормам (внешний вид аудитории, равномерное и достаточное освещение, соблюдение норм пожарной безопасности, соблюдение оптимального теплового режима и т.д.).
- б) требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:
  - видеопроектор, ноутбук, переносной экран, калькуляторы;
  - сборники рецептов блюд и кулинарных изделий, элементы спецодежды, инструкции по правилам работы и технике безопасности в технологической лаборатории;
- в) требования к специализированному оборудованию:
  - посуда, технологический инвентарь и современное технологическое оборудование: тепловое, холодильное, механическое и вспомогательное оборудование (столы нейтральные, ванны моечные, рукомойники, пароконвектомат, жарочно – пекарные шкафы, плиты, грили, холодильные шкафы, лари, блендеры, мясорубки, взбивальные машины, овощерезки, слайсеры и др.);
  - приборы, посуда и оборудование: весы технические, весы аналитические, рефрактометр, рН-метр, фотоэлектроколориметр, набор ареометров, набор визкозиметров, термостат, лабораторная центрифуга, шкаф сушильный, печь муфельная, вытяжные

шкафы, дистиллятор, лабораторные штативы с комплектом принадлежностей; набор лабораторной посуды, водоструйный насос, лабораторный воздушный компрессор, электроплитки;

- набор реактивов.

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

### 5.1. Вопросы к зачету:

1. Перечислите элементы обслуживания посетителей в ресторане, баре.
2. Каковы правила встречи и размещения гостей.
3. Как принимается и оформляется заказ.
4. Виды счета.
5. Виды расчета с клиентами.
6. Виды пластиковых карт.
7. Техника работы с пластиковыми картами.
8. Контрольно-кассовые машины и POS-терминалы.
9. Классификация контрольно-кассовых машин.
10. Автоматизированные системы управления на базе POS-терминалов.
11. Модификации официантских терминалов.
12. Управление фронт-офисом зала.
13. Автоматизированные программы для предприятий общественного питания.
14. Основные принципы работы системы управления залом.
15. Каковы правила прохода гостей.

### 5.2. Вопросы для тестирования

Среди предложенных вариантов ответов выберите правильный.

#### 1. Методы обслуживания:

1. Самообслуживание
2. Обслуживание официантами
3. Обслуживание барменами
4. Через автоматы
5. Кассиром
6. Столы саморасчета

#### 2. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:

1. Меню дежурных блюд
2. Комплексное меню
3. Меню заказных блюд
4. Банкетное меню
5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»
6. Меню дневного рациона питания

#### 3. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:

1. 1 официант на 2-4 человека
2. 1 официант на 4-6 человек
3. 1 официант на 6-8 человек
4. 1 официант на 8-10 человек
5. 1 официант на 10-12 человек

6.1 официант на 12-14 человек

**4. Банкеты, для которых не накрывают столы:**

1. Дипломатический прием
2. Банкет-чай
3. Кофе-брейк
4. Банкет-фуршет
5. Банкет-коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

**5. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах**

1. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания
2. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания
3. Наличие постоянного контингента посетителей
4. Зависимость от загрузки гостиничного фонда
5. Возможность предоставления кейтеринговых услуг
6. Особый режим работы

**6. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:**

1. Служба управления номерным фондом
2. Административно-хозяйственная служба
3. Коммерческая служба
4. Инженерно-техническая служба
5. Бизнес-центр
6. Служба вспомогательных услуг

**7. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:**

1. A la carte
2. Табльдот
3. Carte du jour
4. Шведский стол
5. Стол-буфет
6. Цикличное меню

**8. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:**

1. Шведский стол
2. A la carte
3. Табльдот
4. Стол-буфет
5. Цикличное меню
6. Carte du jour

**9. Услуги общественного питания должны отвечать:**

- А. Требованиям безопасности и экологичности
- Б. Требованиям экономичности
- В. Требованиям управляющего
- Г. Требованиям производства кулинарной продукции

**10. Норма площади на одно посадочное место в кафе:**

- А. 2 м<sup>2</sup>
- Б. 1,8 м<sup>2</sup>

В.1,6 м2

Г.1,7 м2

**11. Какая это посуда, если она имеет толщину не более 2,5 мм, при легком ударе издает чистый продолжительный звук?**

- А. Фарфоровая
- Б. Керамическая
- В. Фаянсовая
- Г. Стеклянная

**12. Чем отличается бокал для белого вина от бокала для красного вина?**

- А. Бокал для белого имеет шарообразную форму, а для красного продолговатую
- Б. Бокал для красного вина имеет шарообразную форму, а для белого продолговатую
- В. Нет различий
- Г. Одинаковые

**13. Каким видом приборов являются фруктовые приборы?**

- А. Основными приборами
- Б. Вспомогательными приборами
- В. Дополнительными приборами
- Г. Столовыми приборами

**14. Выбери неверный метод обслуживания посетителей:**

- А. Бригадный метод
- Б. Венская система
- В. Английская система
- Г. Индивидуальный метод

**15. Дополнительная сервировка стола зависит от заказа потребителя?**

- А. От заказа потребителя
- Б. От норм заведения
- В. От предпочтения официанта
- Г. От администратора

**16. Выбери правильный ответ. Не существующий вариант расстановки столов:**

- А. Буквой П
- Б. Зигзагом
- В. Елочкой
- Г. Змейкой

**17. Правила переноса столовых предметов на подносе:**

- А. Более тяжелые предметы дальше от официанты
- Б. Высокие предметы по краям
- В. Низкие предметы в центре подноса
- Г. Поднос на обеденный стол не ставят

**18. Выбери правильную температуру подачи холодных закусок составляет:**

- А. 10 оС
- Б. 12 оС
- В. 14 оС
- Г. 16 оС

**19. Выбери правильную температуру подачи горячих вторых блюд в ресторане**

- А.85-90 оС
- Б.70-75 оС
- В.60-65 оС
- Г.75-80 оС

**20. Что предлагают к горячим закускам:**

- А. Крепкие вина
- Б. Водка, горькие настойки
- В. Белые столовые вина
- Г. Красные столовые вина

### 6. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Индекс	Наименование дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, час.	Всего, ауд. час.	Аудиторные занятия, час.			Текущий контроль, шт.			Промежу- точная аттестация	
				лекции	лабораторные работы	практические занятия, семинары	Тест	Контрольная работа	Реферат, др.	Зачет	Экзамен
СД.03	Проведение расчетов с потребителями организации питания за сделанные заказы	8	8	4		4	X			X	