

АВТОНОМНАЯ 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.

**ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

**ОФИЦИАНТ**

**КВАЛИФИКАЦИЯ ОФИЦИАНТ 5 РАЗРЯДА**

Казань 2020

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

**1.1. Цель реализации программы:** подготовка специалистов готовых к профессиональной деятельности в качестве бармена на предприятиях общественного питания независимо от их организационно-правовых форм.

**1.2. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, новой квалификации:**

**Общими практическими направлениями подготовки по профессии:**

Формирование умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций по профессии. Воспитание сознательной трудовой и производственной дисциплины, уважения к трудовым традициям производственного коллектива. Усвоение слушателями основ законодательства об охране труда, системы стандартов безопасности труда, требований правил гигиены труда и производственной санитарии, противопожарной защиты, охраны окружающей среды в соответствии с законодательством РФ и нормативными актами. Определение качества сырья и материалов. Соблюдение санитарно-гигиенических требований производства.

**Общими теоретическими направлениями подготовки по профессии:**

Слагаемые профессиональной культуры. Специфика профессиональной этики. Принципы профессиональной этики как фундаментальные представления, убеждения, направляющие поведение работников. Принципы моральной ответственности перед руководством, сослуживцами, клиентами. Уважение. Справедливость. Право каждого на самореализацию. Способствование развитию организации. Доверие к коллегам. Деловой этикет. Принципы делового этикета. Этичность. Целесообразность предписаний делового этикета. Эффективность делового этикета. Уважение свобод партнера, коллеги, клиента.

Основы микробиологии, санитарии и гигиены. Основы охраны труда. Правила пожарной безопасности. Охрана окружающей среды.

Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организации питания.

**Планируемые результаты освоения программы:** получение рабочей профессии официанта с присвоением 5 разряда.

**1.3. Категория слушателей:** лица, имеющие основное общее или среднее общее образование.

**1.4. Трудоемкость обучения:** 320 часов.

**1.5. Формы обучения:** очная, очно-заочная.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план программы профессионального обучения:

Индекс	Наименование дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, час.	Всего, ауд. час.	Аудиторные занятия, час.			Текущий контроль, шт.			Промежуточная аттестация	
				лекции	лабораторные работы	практические занятия, семинары	Тест	Контрольная работа	Реферат, др.	Зачет	Экзамен
ОП.00	Общепрофессиональные дисциплины	56	56	24		32					
ОП.01	Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в	8	8	2		6	X			X	

Индекс	Наименование дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, час.	Всего, ауд. час.	Аудиторные занятия, час.			Текущий контроль, шт.			Промежуточная аттестация	
				лекции	лабораторные работы	практические занятия, семинары	Тест	Контрольная работа	Реферат, др.	Зачет	Экзамен
	организациях питания										
ОП.02	Иностранный язык	22	22	10		12	X			X	
ОП.03	Русский язык и культура речи	18	18	8		10	X			X	
ОП.04	Практическая психология общения. Работа с жалобами и трудными гостями	8	8	4		4	X			X	
<b>СД.00</b>	<b>Специальные дисциплины</b>	<b>264</b>	<b>264</b>	<b>46</b>		<b>198</b>					
СД.01	Подача готовых блюд и напитков, заказанных потребителями организации питания	72	72	20		52	X				X
СД.02	Обслуживание массовых мероприятий в организациях питания	44	44	22		22	X				X
СД.03	Проведение расчетов с потребителями организации питания за сделанные заказы	8	8	4		4	X			X	
ПП	Производственная практика	120	120			120	X			X	
	<b>Итого:</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>70</b>		<b>230</b>					
	Итоговый квалификационный экзамен	<b>20</b>	20			20					X
	<b>Всего:</b>	<b>320</b>	<b>320</b>	<b>70</b>		<b>250</b>					

## 2.2. Календарный учебный график.

1 месяц										
Дни	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Часы	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Дни	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Часы	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2 месяц										
Дни	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Часы	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Дни	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Часы	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3 месяц										
Дни	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Часы	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Дни	11	12	13	14	15	-	-	-	-	-
Часы	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-

## 2.3. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля):

Раздел 1. Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания - 8 учебных (академических) часов.

Тема 1.1. Требования охраны труда при обслуживании посетителей (4 часа).

Тема 1.2. Условия труда официанта, принадлежности необходимые для работы (4

часа).

*Раздел 2. Иностранный язык - 22 учебных (академических) часов.*

Тема 2.1. Речевой этикет. Встреча, проводы гостей в ресторане, предложение меню и карты вин (4 часа).

Тема 2.2. Сервировка стола (завтрак, обед, ужин, банкетное обслуживание) (4 часа).

Тема 2.3. Алкогольные и безалкогольные напитки. Коктейли (аперитивы, дигестивы, слоистые, десертные) (4 часа).

Тема 2.4. Меню. Составление и предложение меню, кулинарные характеристики блюд (6 часов).

Тема 2.5. Оплата счета. Денежные единица стран мира (4 часа).

*Раздел 3. Русский язык и культура речи - 18 учебных (академических) часов.*

Тема 3.1. Речевой этикет (6 часов).

Тема 3.2. Нормы языка виды речи (4 часа).

Тема 3.3. Понятие нормы. Виды норм. Коммуникативные качества речи (4 часа).

Тема 3.4. Стили современного русского литературного языка. СМИ и культура речи (4 часа).

*Раздел 4. Практическая психология общения. Работа с жалобами и трудными гостями - 8 учебных (академических) часов.*

Тема 4.1. Функции общения. Факторы, осложняющие общение. Средства общения (2 часа).

Тема 4.2. Этика делового общения. Речевой этикет и культура речи. Этические принципы профессионального поведения работника общественного питания (2 часа).

Тема 4.3. Конфликты в работе: причины, поведение, предупреждение (2 часа).

Тема 4.4. Работа с трудными гостями (2 часа).

*Раздел 5. Подача готовых блюд и напитков, заказанных потребителями организации питания - 72 учебных (академических) часов.*

Тема 5.1. Нормативные требования к предприятиям общественного питания. Классификация предприятий общественного питания (4 часа).

Тема 5.2. Виды торговых помещений: вспомогательные, основные. Требования к помещениям предприятий общественного питания (6 часов).

Тема 5.3. Квалификационные требования, предъявляемые к официантам. Личностные качества официанта. Личная гигиена официанта (6 часов).

Тема 5.4. Продвижение ресторанных услуг. Показатели культуры обслуживания. Разработка новых услуг и товаров. Потенциальные посетители ресторана, прогнозирование рынка ресторанных услуг (4 часа).

Тема 5.5. Столовая посуда. Классификация: виды, назначение, емкости, размеры, характеристика. Столовые приборы: разновидности, назначение. Столовое белье: виды, назначение. Размеры скатертей и салфеток, ручников. Маркировка столового белья. Получение и подготовка столового белья, посуды, приборов к обслуживанию (8 часов).

Тема 5.6. Средства информации: меню, прейскурант, сертификаты, лицензии. Виды, назначение. Требования, предъявляемые к составлению меню. Составление и оформление меню. Карта вин и напитков. Ассортимент кофейной карты. Ассортимент чайной карты (6 часов).

Тема 5.7. Основные способы подачи блюд (8 часов).

Тема 5.8. Подготовка к обслуживанию потребителей. Основные элементы обслуживания. Подача продукции сервис – бара (6 часов).

Тема 5.9. Методы подачи блюд: французский (в «обнос»), английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с элементами самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный (6 часов).

Тема 5.10. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Порядок замены использованной посуды и приборов. Правила подачи горячих закусок (8

часов).

Тема 5.11. 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 (10 часов).

*Раздел 6. Обслуживание массовых мероприятий в организациях питания - 44 учебных (академических) часов.*

Тема 6.1. Банкеты и приемы: определение, классификация, назначение (2 часа).

Тема 6.2. Подготовка зала к обслуживанию в зависимости от вида банкета (приема). Отработка фрагментов сервировки банкетных столов с полным и частичным обслуживанием официантами (2 часа).

Тема 6.3. Банкет (прием) по типу фуршет. Назначение. Особенности меню. Отработка фрагментов сервировки банкетных столов с полным и частичным обслуживанием официантами (2 часа).

Тема 6.4. Банкет (прием) – коктейль. Назначение, виды, характеристика. Отработка фрагментов сервировки банкетных столов с полным и частичным обслуживанием официантами (2 часа).

Тема 6.5. Банкет – чай. Назначение, виды, характеристика. Отработка фрагментов сервировки банкетных столов с полным и частичным обслуживанием официантами (2 часа).

Тема 6.6. Комбинированные (смешанные) банкеты (приемы): коктейль-фуршет, коктейль-фуршет-кофе. Отличительные особенности организации обслуживания (2 часа).

Тема 6.7. Составление меню банкета-обеда с полным обслуживанием официантами на 40 человек (2 часа).

Тема 6.8. Составление меню банкета-ужина с полным обслуживанием официантами на 40 человек (2 часа).

Тема 6.9. Составление меню банкета с частичным обслуживанием. Составление меню банкета-чая, банкета-фуршета (2 часа).

Тема 6.10. Расчет-заявка на столовую посуду, приборы и столовое белье для проведения банкета-обеда с полным обслуживанием официантами. Расчет количества официантов для обслуживания, расчет общей длины столов, их количества (4 часа).

Тема 6.11. Расчет-заявка на столовую посуду, приборы и столовое белье для проведения банкета-ужина с полным обслуживанием официантами. Расчет количества официантов для обслуживания, расчет общей длины столов, их количества (4 часа).

Тема 6.12. Расчет-заявка на столовую посуду, приборы и столовое белье для проведения свадебного банкета с полным обслуживанием официантами. Расчет количества официантов для обслуживания, расчет общей длины столов, их количества (4 часа).

Тема 6.13. Расчет-заявка на столовую посуду, приборы и столовое белье для проведения банкета-чая с полным обслуживанием официантами. Расчет количества официантов для обслуживания, расчет общей длины столов, их количества (4 часа).

Тема 6.14. Расчет-заявка на столовую посуду, приборы и столовое белье для проведения банкета – фуршета с полным обслуживанием официантами. Расчет количества официантов для обслуживания, расчет общей длины столов, их количества (4 часа).

Тема 6.15. Услуги по организации обслуживания VIP персон (4 часа).

Тема 6.16. Сервис напитков (2 часа).

*Раздел 7. Проведение расчетов с потребителями организации питания за сделанные заказы - 8 учебных (академических) часов.*

Тема 7.1. Прием заказа потребителя (2 часа).

Тема 7.2. Оформление счета за сделанный заказ потребителем организации питания (2 часа).

Тема 7.3. Проведение кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ (2 часа).

Тема 7.4. Составление текущей отчетности по выполненным заказам (2 часа).

Раздел 8. Производственная практика на предприятии питания - 120 учебных (академических) часов.

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ (организационно-педагогические)**

3.1. 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.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.

- [www.garant.ru](http://www.garant.ru)

- [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

- [www.intellect-service.ru](http://www.intellect-service.ru)

- [www.lib.ru](http://www.lib.ru)

- [www.books.ru](http://www.books.ru)

- [www.bpi.ru](http://www.bpi.ru)

- [www.zakonia.ru](http://www.zakonia.ru)

- [www.iunet.ru](http://www.iunet.ru)

- [www.pravopoliten.ru](http://www.pravopoliten.ru)

- программное обеспечение: - Microsoft Office (Word, Excel, Power Point и др. приложения), Шеф-Эксперт.

- журналы и другие периодические издания: «Ресторанные ведомости», «Гастроном», «Хлеб соль».

#### 4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

##### Комплект заданий для проведения текущей аттестации (в форме тестовых заданий)

по дисциплине Подача готовых блюд и напитков, заказанных потребителями организации питания

1. Температура подачи портвейна:
  - а) охлаждённый;
  - б) комнатной температуры;
  - в) подогретый до 20-ти градусов.
  
2. Первый шаг в работе с жалобами:
  - а) быстро исправить ошибку;
  - б) проверить доволен ли гость;
  - в) поблагодарить.
  
3. Какой рукой подают блюда гостю?
  - а) правой, подходя с левой стороны;
  - б) левой, подходя с левой стороны;
  - в) правой, подходя с правой стороны.
  
4. В каком порядке расположены в меню горячие блюда?
  - а) мясные, из птицы, рыбные;
  - б) рыбные, мясные, из птицы;
  - в) из птицы, мясные, рыбные.
  
5. На сколько сантиметров должна свисать скатерть со стола?
  - а) не ниже сиденья стула;
  - б) 35 см;
  - в) скатерть должна быть по краю стола.
  
6. Обслуживание по-французски - это:
  - а) обслуживание, с помощью приставного столика;
  - б) подача блюд на несколько порций;
  - в) семейный стиль обслуживания.
  
7. Диаметр закусочной тарелки:
  - а) 240 мм;
  - б) 200 мм;
  - в) 250 мм.
  
8. Расстояние от края стола до ручек приборов и закусочной тарелки:
  - а) 2 см;
  - б) по краю стола;
  - в) 5 см.

9. На подносе более высокие предметы находятся:  
а) в центре подноса;  
б) по краям;  
в) слева.
10. Приборы можно брать только:  
а) за ручки;  
б) за середину;  
в) двумя пальцами.
11. Перед подачей кофе:  
а) чашки подогревают;  
б) чашки охлаждают;  
в) торопятся, чтобы в кофе не осела пенка.
12. После того как принят заказ необходимо:  
а) не медленно приступить к его исполнению;  
б) повторить заказ;  
в) забрать меню.
13. Кому первому нужно подать меню?  
а) женщине в возрасте;  
б) молодой женщине;  
в) пожилому мужчине.
14. Первым обслуживаем:  
а) пожилого мужчину;  
б) ребенка;  
в) женщину в возрасте.
15. Знак, когда нужно немедленно убрать тарелку:  
а) салфетка в тарелке;  
б) в тарелке вилка и нож крест накрест;  
в) в тарелке осталась 1/3 блюда.
16. Обслуживая посетителей по правилам, Вы создаёте им неудобства. Нарушайте правила, как считаете нужным.  
а) верно;  
б) неверно;  
в) только с обычными гостями, не с VIP-персонами.
17. Расторопность официанта важна всегда. Но особенно важна при обслуживании...  
а) в вечернее время;

- б) в дневное время;
- в) посетителей с детьми.

18. Пепельницы меняются часто. Но обязательно, чтобы они были чистыми...

- а) перед тем, как гости рассчитаются;
- б) непосредственно перед тем, как гости приступят к еде;
- в) перед подачей кофе.

19. С каждым гостем нужно обращаться как с важной персоной.

- а) верно;
- б) неверно;
- в) если он и есть важная персона.

20. Что самое важное в умении подать себя с хорошей стороны? Укажите наиболее исчерпывающий ответ:

- а) гордитесь своим внешним видом, не жуйте перед гостями и не присаживайтесь передохнуть во время работы;
- б) второго шанса оставить хорошее впечатление не будет. Главное, чтобы Вы выглядели опрятно и вели себя непринуждённо;
- в) всегда носите чистую униформу, соблюдайте личную гигиену, не ешьте и не пейте на виду у гостей.

21. Если гость чем-то не доволен и назревает конфликт, официант должен:

- а) защитить честь «мундира» и объяснить гостю, что это не его вина и не вина ресторана;
- б) молча выслушать гостя, потупив взор (повинную голову меч не отсечёт);
- в) дать ему выговориться, так сказать «выпустить пар». После этого извиниться от своего имени, или от имени кухни. Затем поблагодарить за замечание и сообщить, как вы собираетесь исправить ошибку.

22. Когда гость, расплачиваясь, положил деньги на стол и не сказал, нужна ли ему сдача:

- а) Вы оставите её себе;
- б) уточните у него, нужна ли ему сдача;
- в) немедленно принесете ему сдачу.

23. Для официанта на работе превыше всего:

- а) прибыль заведения;
- б) комфорт гостей;
- в) чаевые.

24. Если Вы заняты, нужно ли показать это своим поведением, чтобы гости поняли, почему им приходится ждать?

- а) да;
- б) нет;
- в) только если Вы очень заняты.

25. Когда заканчивается обслуживание гостей?

- а) когда гости оплатили счёт;  
б) когда дверь заведения за ними закрылась  
в) с момента подачи гостям счёта.
26. Встреча гостей должна осуществляться:  
а) официантом;  
б) администратором;  
в) любым сотрудником, который находится ближе к гостям.
27. Фраза, которую нужно употреблять при первом контакте с гостем:  
а) Здравствуйте! Проходите!  
б) Добрый день (утро, вечер)! Вы будете один (а)?  
в) Добрый день (утро, вечер)! Проходите, пожалуйста! Куда желаете присесть?  
г) Добрый день (утро, вечер)! Минутку, сейчас позову администратора!
28. После того как гости сели, к столику следует подходить в течение...  
а) 1 минуты; б) 30 секунд; в) 2-3 минут.
29. Нужно ли поинтересоваться у гостя количеством гостей в его компании?  
а) да;  
б) не обязательно;  
в) да, только если гость пришёл не один.
30. Если Вы заняты, нужно ли показать это своим поведением, чтобы гости поняли, почему им приходится ждать?  
а) да; б) нет; в) только если Вы очень заняты.
31. Когда нужно предлагать гостю блюда и напитки?  
а) когда гость об этом просит;  
б) сразу, как только подошли, чтобы принять заказ;  
в) когда администратор просит Вас об этом;  
г) во время всего обслуживания гостя не следует оставлять без внимания, предлагая подходящие блюда и напитки;
32. Идеальный официант...  
а) сразу же подходит к гостю, как только тот его позовёт;  
б) появляется рядом с гостем за секунду до того, как тот его захочет позвать;  
в) заранее, на всё время пребывания гостей в ресторане, обеспечит их всем необходимым.
33. Если гости рассчитались, но ещё сидят за столиком, действия официанта:  
а) подойти к столику и предложить гостям проводить их до двери;  
б) подойти к столику и предложить какой-нибудь десерт или напиток;  
в) не подходить к столику, ждать пока гости уйдут.
34. Перечислите все горячие блюда из свинины, которые есть в меню.
35. Если дама заказала французское красное вино и затрудняется что выбрать на

горячее, что Вы ей предложите?

36. Укажите очерёдность подачи следующих блюд и напитков:

- а) напитки (алкогольные, безалкогольные);
- б) первые блюда;
- в) холодные закуски;
- г) горячие блюда;
- д) хлеб;
- е) горячие закуски;
- ё) горячие напитки (чай, кофе);
- ж) салаты;
- з) десерты.

37. Где кладётся столовая ложка при сервировке стола?

- а) справа;
- б) подаётся в руки гостю;
- в) кладётся слева, рядом с вилок.

38. Если гость, которого обслуживает другой официант, просит Вас подойти, ваши действия:

- а) попросите администратора найти официанта, который обслуживает это столик;
- б) немедленно подойдёте;
- в) крикните гостю «сейчас к Вам подойдёт Ваш официант».

39. Если в ресторан пришли Ваши хорошие знакомые, при встрече Вы им скажете...

- а) Привет! Проходите за любой столик, сейчас я к Вам подойду!
- б) Здорово! Присаживайтесь за стол! К сожалению, я не могу Вас обслужить, сейчас кого-нибудь позову.
- в) Добрый день (утро, вечер)! Я очень рад(а), что Вы пришли, проходите пожалуйста! Куда желаете присесть?

40. Если Вы приняли заказ по бару, а бармена нет на месте, Ваши действия:

- а) срочно пойдёте искать бармена;
- б) обратитесь к администратору;
- в) выполните заказ сами.

41. Допустимо ли поворачиваться к гостю спиной?

- а) конечно, если нет другой возможности;
- б) всегда находиться к гостю в пол-оборота, если невозможно стоять лицом;
- в) нет.

42. Укажите часы работы заведения по дням недели.

## **5. КАДРОВЫЕ УСЛОВИЯ (составители программы)**

Хаматгалеева Г.А., кандидат педагогических наук, доцент кафедры товароведения и технологии продуктов общественного питания Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации.