

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ:

Врио ректора

_____ М.В. Румянцев

« ____ » _____ 2019 г.

**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
(ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ)
ПО ПРОФЕССИИ «ОФИЦИАНТ»**

(Код профессии: 16399)
(Уровень квалификации – 4)

Красноярск 2019

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

Основная программа профессионального обучения, а именно программа профессиональной подготовки Центра дополнительного профессионального образования Института гастрономии ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет» (далее – Центр) – это комплекс нормативно-методической документации, регламентирующей содержание, организацию и оценку качества подготовки слушателей по профессии 16675 «Официант».

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Статьи 73, 74 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;
- Приказ Минобрнауки России от 18 апреля 2013 г. № 292 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения».
- Приказ Минобрнауки России от 2 июля 2013 г. № 513 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение
- Профессиональный стандарт «Официант», утвержденный приказом Минтруда России от 1 декабря 2015 г. N 910н;
- Положение о дополнительном профессиональном образовании в ФГОУ ВО «Сибирский федеральный университет», утвержденное ректором 23.06.2008 г.;
- Устав университета.

1.2. Цель программы

Цель программы профессиональной подготовки – приобретение слушателями новой профессии «Официант» с приобретением профессиональных компетенций, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, профессиональными средствами, позволяющих выполнять виды профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к 4-му квалификационному разряду по профессии «Официант».

1.3. Компетенции (трудовые функции) в соответствии с Профессиональным стандартом (формирование новых или совершенствование имеющихся)

В соответствии с профессиональным стандартом «Официант/Бармен», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 1 декабря 2015 г. № 910н, можно выделить следующие трудовые действия на формирование и совершенствование которых направлена программа:

В/01.4. Сервировка столов организации питания:

- Оценка наличия запасов столовой посуды, приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря, необходимых для сервировки столов.
- Составление заявок на пополнение ассортимента столовой посуды, приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря, необходимых для сервировки столов.
- Получение из сервизной столовой посуды, приборов и столового белья.
- Сервировка столов с учетом стандартов организации питания.
- Проведение сервировки столов.
- Контроль предварительной сервировки столов.

В/02.4. Встреча потребителей организации питания и прием заказов от них:

- Встреча потребителей организации питания и размещение их в зале.
- Предложение потребителям организации питания меню, карты вин, аперитива и других напитков.
- Рекомендация потребителям организации питания по выбору закусок, блюд и напитков.
- Прием, оформление и уточнение заказа потребителей организации питания.

– Передача заказа потребителей организации питания в основное производство и бар.

– Досервировка стола по меню заказа потребителей организации питания.

В/03.4. Подача готовых блюд и напитков, заказанных потребителями организации питания:

- Получение блюд из основного производства организации питания.
- Получение напитков, фруктов и других продуктов в баре, буфете.
- Подача холодных закусок.
- Подача горячих закусок.
- Подача первых блюд.
- Подача вторых блюд.
- Подача сладких блюд, десертов и других кондитерских изделий.
- Подача горячих напитков.
- Подача алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков.
- Замена использованной посуды, приборов и столового белья.

В/04.4. Проведение расчетов с потребителями организации питания за сделанные заказы:

- Оформление счета за сделанный заказ потребителем организации питания
- Предоставление счета за сделанный заказ потребителю организации питания
- Получение оплаты от потребителей организации питания за выполненный заказ.
- Проведение кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ.
- Проводы потребителей организации питания.
- Составление текущей отчетности по выполненным заказам.

В/05.4. Обслуживание массовых мероприятий в организациях питания:

– Подготовка зала и инвентаря для обслуживания массовых мероприятий в организациях питания.

– Подготовка помещения и инвентаря для обслуживания блюдами и напитками на выездных мероприятиях.

– Сервировка стола с учетом вида массового мероприятия.

– Подача аперитива и закусок на торжественных, официальных приемах и других массовых мероприятиях.

– Подача блюд на торжественных, официальных приемах и других массовых мероприятиях.

– Подача напитков на торжественных, официальных приемах и мероприятиях.

– Замена и сбор использованной посуды и приборов на торжественных, официальных приемах и других массовых мероприятиях.

1.4. Планируемые результаты обучения (РО)

РО1. Производить сервировку столов организации питания
1.1. Оценивать наличие столовой посуды, приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря, необходимых для сервировки столов, и прогнозировать потребность в них.
1.2. Оценивать качество сервировки столов.
1.3. Проводить сервировку столов и контроль сервировки столов помощниками официантов.
1.4. Соблюдать правила личной гигиены и выполнять санитарные правила.
РО2. Встречать потребителей организации питания и принимать заказы от них
2.1. Соблюдать правила ресторанного этикета при встрече и приветствии потребителей, размещении за столом, подаче меню.
2.2. Предлагать потребителям блюда и предоставлять краткую информацию о них в процессе обслуживания.
2.3. Консультировать потребителей по выбору вин, крепких спиртных и прочих напитков, их сочетаемости с блюдами.
2.4. Осуществлять прием заказа на блюда и напитки.

2.5. Размещать заказ потребителя.
Р03. Подавать готовые блюда и напитки, заказанные потребителями организации питания
3.1. Соблюдать правила ресторанного этикета при обслуживании потребителей.
3.2. Контролировать своевременность приготовления и оформление блюд перед подачей на стол.
3.3. Подавать к столу заказанные блюда и напитки разными способами.
Р04. Проводить расчеты с потребителями организации питания за сделанные заказы
4.1. Предоставлять счет потребителям организации питания.
4.2. Производить расчет с потребителями согласно счету.
4.3. Соблюдать правила ресторанного этикета при проводах потребителей.
4.4. Готовить отчет по выполненным заказам.
Р05. Производить обслуживание массовых мероприятий в организациях питания
5.1. Производить работы по подготовке зала и инвентаря для обслуживания массовых мероприятий в организациях питания.
5.2. Производить работы по подготовке помещения и инвентаря для обслуживания блюдами и напитками на выездных мероприятиях.
5.3. Сервировать столы с учетом вида массового мероприятия.
5.4. Встречать, принимать потребителей на массовых мероприятиях.

1.5. Категория слушателей

Лица различного возраста, желающие получить базовые знания в области ресторанного обслуживания и сервиса, а также лица, стремящиеся повысить свои профессиональные навыки в данной сфере.

1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Слушателями могут быть лица, не имеющие основного общего или получившие среднее основное (неполное) образование, а так же лица, имеющие более высокие уровни образования

1.7. Продолжительность обучения: 37 часов.

1.8. Форма обучения: очная.

1.9. Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации (требования к аудитории, компьютерному классу, программному обеспечению).

Рабочее место преподавателя: компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска; Интернет, офисное ПО; флип-чарт, листы для флип-чарта, маркеры.

1.10. Документ об образовании: свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:			Результаты обучения
			Аудиторные	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1.	Введение/ознакомление с деятельностью (профессией)	6	2	2	2	PO2, PO3.
1.1.	История профессии. Основы сервиса и гостеприимства. Требования к профессии: – Внешний вид официанта. – Форма. – Санитарно-гигиенические нормы и правила. Требования к навыкам и компетенциям официанта: – Коммуникабельность, улыбка. – Клиентоориентированность. – Способность расположить к себе гостя. – Стрессоустойчивость.	2	1	1	1	PO2.1. PO3.1.
1.2.	Общие обязанности официанта в работе. – Дисциплина – Организационные нормы. – Правила поведения в зале. – Работа в коллективе. – Ответственность (материальная, коллективная). – Классы обслуживания (уровни подготовки официантов).	2	1	1	1	PO2.1.
2.	Стандарты обслуживания/алгоритм обслуживания/правила сервиса/сервис	6	2	2	2	PO1, PO2, PO3, PO4, PO5.
2.1.	Сервировка: – Название и виды посуды, приборов бокалов. Использование по назначению. – Последовательность и правила сервировки, соответствие сервировки заказу. – Особенность сервировки при банкетном обслуживании. – Взаимозаменяемость оборудования.	2	1	1	1	PO1.1. PO1.2. PO1.3. PO1.4. PO5.1. PO5.2. PO5.3. PO5.4.
2.2.	Стандарты и алгоритм обслуживания: – Встреча гостя, этикет общения, умение расположить гостя в зале. – Действия до принятия основного заказа. Аперитив. Помощь со знакомством с заведением. – Принятие заказа, правила и сервис. – Расчет гостя. Информация о бонусной системе, работа с платежными документами (наличные, безналичные расчеты).	2	1	1	1	PO2.2. PO2.4. PO2.5. PO3.2. PO3.3. PO4.1. PO4.2. PO4.3. PO4.4.

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:			Результаты обучения
			Аудиторные	Практические занятия	Самостоятельная работа	
	– Уборка стола. Подготовка ко встрече следующих гостей.					
3.	Меню/Ассортимент блюд/Кухня	6	2	2	2	PO1, PO2, PO3, PO5
3.1.	Работа с меню: – Анализ меню, быстрая навигация. – Ассортимент блюд. – Закуски. Главные блюда. Десерты. – Последовательность и правила подачи блюд. – Банкетное меню	2	1	1	1	PO2.2 PO5.1 PO5.2
3.2.	Работа с кухней: – Общие классификации кухни – Передача заказа на кухню, комментарии. – Посуда. – Конфликтные ситуации. – Взаимодействие при обслуживании банкета.	2	1	1	1	PO1.1 PO3.2 PO3.3 PO5.1 PO5.2
4.	Бар/Барный сервис Ассортимент безалкогольных и алкогольных напитков	6	2	2	2	PO2, PO3
4.1.	Безалкогольные напитки: – Виды холодных безалкогольных напитков. – Виды горячих безалкогольных напитков. – Технология изготовления и сырье. – Посуда и правила подачи, температурный режим. – Размещение заказа на безалкогольные напитки.	2	1	1	1	PO2.3 PO2.5 PO3.3
4.2.	Алкольные напитки: – Виды алкольных напитков. – Сырье и методы изготовления алколя. – Коктейли на основе алкольных напитков. – Посуда и правила подачи, температурный режим. – Размещение заказа на алкольные напитки.	2	1	1	1	PO2.3 PO2.5 PO3.3
5.	Конфликтология/Работа с возражениями	6	2	2	2	PO2, PO3
5.1.	Психологические типы гостей. Основные причины конфликтов.	2	1	1	1	PO2.1 PO3.1
5.2.	Техники предотвращения конфликтов: – Внутри коллектива. – При работе с гостем. Техники выхода из конфликтных ситуаций.	2	1	1	1	PO2.1 PO3.1
6.	Продажи/техника продаж	6	2	2	2	PO2, PO3.

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:			Результаты обучения
			Аудиторные	Практические занятия	Самостоятельная работа	
6.1.	Анализ потребностей гостя. Методики продаж. Дополнительные продажи.	2	1	1	1	PO2.1 PO3.1
6.2.	Психологические особенности продаж: – Коммерческая трусость. – Клиентоориентированность	2	1	1	1	PO2.1 PO3.1
7.	Итоговая аттестация. Практическая аттестация по методике «Тайный покупатель»	1		1		Оценка полного цикла обслуживания потребителей.
ИТОГО		37	12	13	12	

2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения.	Учебные действия / формы текущего контроля	Используемые ресурсы / инструменты / технологии
Производить сервировку столов организации питания	– Точность и грамотность выдачи инструкций и заданий помощникам официантов по обслуживанию потребителей организации питания. – Рациональность выполнения сервировки столов	Решение ситуационных задач. Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических работ. Экспертное наблюдение и оценка в ходе производственной практики
Встречать потребителей организации питания и принимать заказы от них	– Рациональность подачи готовых блюд и напитков, заказанных потребителями организации питания. – Рациональность обслуживания массовых мероприятий в организациях питания. – Грамотность планирования процессов обслуживания потребителей организаций питания	Решение ситуационных задач. Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических работ. Экспертное наблюдение и оценка в ходе производственной практики
Подавать готовые блюда и напитки, заказанные потребителями организации питания	– Грамотность планирования процессов обслуживания потребителей организаций питания. – Рациональность контроля работы и оценка результатов процессов обслуживания потребителей организаций питания.	Решение ситуационных задач. Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических работ. Экспертное наблюдение и оценка в ходе производственной практики
Проводить расчеты с потребителями организации питания за сделанные заказы	– Рациональность контроля работы и оценка результатов процессов обслуживания потребителей организаций питания. – Точность и грамотность расчетов с потребителями организации питания за сделанные заказы	Решение ситуационных задач. Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических работ. Экспертное наблюдение и оценка в ходе производственной практики
Производить обслуживание массовых мероприятий в организациях питания	– Рациональность организации работы бригады официантов. – Точность и грамотность заказа, получения, организации хранения и использования бригадой официантов продуктов, сырья, оборудования и инвентаря.	Решение ситуационных задач. Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения практических работ. Экспертное наблюдение и оценка в ходе производственной

	– Рациональность контроля работы подчиненных и подготовки отчетности о работе бригады официантов	практики
--	--	----------

2.3. Виды и содержание самостоятельной работы

Изучение материалов предоставленных преподавателем в поддержку программы. Выполнение презентаций на тему различных видов обслуживания.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Учебно-методическое обеспечение, в т.ч. электронные ресурсы в корпоративной сети СФУ и сети интернет.

1. Ахрапоткова Н.Б. Справочник официанта, бармена: учеб. пособие. – М.: Академия, 2008.
2. Калашников А.Ю. Кафе, бары и рестораны: организация, практика и техника обслуживания. – М.: ТК Велби, Проспект, 2006.
3. Мельников И.В. Официант-бармен: учеб. пособие. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009.
4. Радченко, Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания: учеб. пособие. Изд. 7-е. – Ростов н/Д.: Феникс, 2013. – 318 с.
5. Елена Владимировна Винтайкина, Лямис Мохамедовна Фаель Применение программы «Тайный гость» с целью контроля деятельности отелей // Образование. Наука. Научные кадры. 2019. №1.

3.2. Программное обеспечение (информационные обучающие системы, системы вебинаров, сетевые ресурсы хостинга видео, изображений, файлов, презентаций и др.)

Презентации, выполненные в программе Microsoft Office PowerPoint или другой подобной программе, видеоматериалы по темам программы.

IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы

Формой аттестации по программе повышения квалификации является зачет.

Оценка уровня сформированности заявленных в программе компетенций производится в течение всего курса. Фонд оценочных средств представляет собой банк тестов и практических заданий. Тестирование слушателей проходит в конце изучения каждого модуля программы.

4.2. Требования и содержание итоговой аттестации

К итоговой аттестации допускается слушатели, имеющие 100% статистику посещаемости.

Итоговое оценивание слушателей проводится по методике «Тайный покупатель», выполнение слушателями кейс-заданий. При этом преподавателем оценивается соответствие принятых решений слушателем нормам, правилам и требованиям, установленным учебной программой.

«Тайный покупатель» — метод исследования, который применяется как в рамках маркетингового исследования, направленного на оценку потребительского опыта, полученного клиентом в процессе приобретения товара или услуги, так и с целью решения организационных задач, например, измерения уровня соблюдения стандартов обслуживания клиентов сотрудниками организации.

Для сбора информации используются специально подготовленные люди (тайные покупатели, в данном случае преподаватели), осуществляющие проверки под видом потенциальных/реальных клиентов и детально рассказывающие о результатах проверок.

Программу составили:

Травкина Ирина Георгиевна,
Старший преподаватель СФУ Институт
гастрономии, базовая кафедра Высшая школа
ресторанного менеджмента;
Руководитель HR отдела группы компаний
Bellini group.

подпись

Ешматов Ярослав Алимжанович,
Руководитель центра управления программами
ДПО

подпись

Руководитель программы:

Ешматов Ярослав Алимжанович,
Руководитель центра управления программами
ДПО

подпись