

ПАМЯТКА СТУДЕНТУ

по выполнению и оформлению заданий,
предложенных для дистанционного обучения

Студентам **группы- ПКД-4/2** предлагаются материалы по дисциплине
ОП.В.04 Организация обслуживания в ПОП для дистанционного
обучения: текстовый файл с содержанием обучения.

План ознакомления и выполнения заданий по усвоению нового
теоретического материала лекции: **05.11.2025**

№ п/п	Алгоритм работы над лекционным материалом	Литература	Вид работы
1.	Ознакомьтесь с планом занятия	Конспект лекции	устно
2.	Изучите теоретический материал лекции	Конспект лекции	устно
3.	Кратко законспектируйте лекционный материал	Конспект лекции	письменно
4.	Дайте ответы на контрольные вопросы	Конспект лекции	письменно

Инструкция по осуществлению обратной связи:

1. Студент должен изучить предложенный материал и выполнить все задания по учебной дисциплине в соответствии с планом ознакомления и выполнения (см. выше) в срок согласно, следующей даты в расписании занятий.
2. **Выполненные задания можно отправлять в виде скриншота окна или фото оформленной практической работы.** Название файла должно содержать такую информацию: индекс группы, дата занятия согласно расписанию, ФИО студента.

Например: **ПКД-4/2 Тарасов Е.В**

E-mail для консультаций и отправки выполненного учебного материала и домашнего задания: natakichen@mail.ru

1.1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы

Целью рациональной организации обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания является оказание комплекса различных услуг в соответствии с ГОСТ Р 50764-95 [14].

Главные задачи организации торговой деятельности предприятий общественного питания — совершенствование форм и методов обслуживания потребителей и повышение культуры обслуживания.

Согласно этим Правилам услуги общественного питания оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых, а для ресторанов и баров также и классы (люкс, высший, первый) определяются исполнителем в соответствии с ГОСТ Р 50762-95 [14].

Исполнитель услуги — предприятие общественного питания или предприниматель, выполняющий работы по производству, реализации и организации потребления кулинарной продукции.

Правила в обязательном порядке устанавливают режим (часы) работы на любом предприятии общественного питания.

На государственном (муниципальном) предприятии режим работы устанавливает соответствующий орган исполнительной власти или орган местного самоуправления. Режим работы предприятия иной организационно-правовой формы (акционерное общество, общество с ограниченной ответственностью или частное) определяется им самостоятельно. В случае временного приостановления работы предприятия общественного питания (проведение плановых санитарных дней, ремонта и т. д.) потребители должны быть своевременно проинформированы о дате и сроке приостановления работы.

При обслуживании официантами оплата за отпущенную продукцию производится по выдаваемому счету. Потребитель имеет право в любое время потребовать меню и сверить с ним счет, а также проверить объем (массу) предлагаемой продукции общественного питания. В то же время в обязанности исполнителя входит постоянный контроль качества и безопасности оказываемых услуг.

Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель может предложить потребителю дополнительные услуги, носящие возмездный характер: цветы, сувениры, фото и т. п. Но эти, отдельно оказываемые услуги не должны навязываться потребителю.

ТЕМА 1. ВВЕДЕНИЕ. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Основные понятия в этой области.
2. Критерии требований к обслуживающему персоналу.
3. Виды услуг, предоставляемые на п.о.п
4. Методы и формы обслуживания на п.о.п
5. Современные технологии обслуживания..

Предметом дисциплины является обслуживающая деятельность персонала при оказании услуги общественного питания.

Межпредметные связи организации обслуживания с другими дисциплинами. Организация обслуживания связана с товароведением пищевых продуктов, ассортиментом и качеством кулинарной и кондитерской продукции, техническим оснащением и охраной труда, профессиональной эстетикой и дизайном, основами стандартизации, метрологии и сертификации. Знание этих дисциплин необходимо для более глубокого понимания и оценки качества предоставляемых услуг.

Одновременно *организация обслуживания* является базовой дисциплиной для многих специальных дисциплин: организации и технологии отрасли, маркетинга, менеджмента, экономики, бухгалтерского учета и др.

Основными понятиями учебной дисциплины "Организация обслуживания" являются:

1. *Услуга общественного питания* - результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей в питании и проведении досуга.

2. *Процесс обслуживания* в общественном питании - совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга.

3. *Условия обслуживания* - совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе получения услуги.

4. *Качество услуги* - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные и предполагаемые потребности потребителей.

5. *Безопасность услуги* - комплекс свойств услуги, при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску.

6. *Экологичность продукции (услуг)* - комплекс свойств продукции, услуг, при которых оказывается воздействие на окружающую среду, не подвергая ее риску.

7. *Кулинарная продукция* - совокупность блюд, кулинарных изделий и кулинарных полуфабрикатов, удовлетворяющих реальные потребности определенных сегментов потребителей.

8. **Метод обслуживания потребителей** - это способ реализации потребителям продукции общественного питания. Различают три метода обслуживания: официантом, барменом и буфетчиком, самообслуживание и комбинированный метод.

9. **Форма обслуживания потребителей** - организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей продукцией общественного питания.

10. **Обслуживающий персонал.** К обслуживающему персоналу предприятия относятся: метрдотель (администратор зала), хостес, официант, бармен, сомелье, фумелье, бариста, повар раздатчик, занимающийся отпуском продукции на раздаче, буфетчик, кассир, гардеробщик, швейцар, продавец магазина (отдела) кулинарии.

11. Требования к обслуживающему персоналу должны учитывать следующие критерии оценки:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и применение их на практике;
- умение организовать работу коллектива (для метрдотеля);
- знание и соблюдение профессиональной этики поведения;
- знание нормативных и руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности.

Обслуживающий персонал предприятий всех типов и классов независимо от форм собственности должен знать правила внутреннего распорядка и организацию работы предприятия. Функции, обязанности, права и ответственность обслуживающего персонала должны быть изложены в должностных инструкциях и утверждены руководителем предприятия.

Обслуживающие персонал должен обеспечить безопасность жизни и здоровья потребителей. Весь персонал должен пройти подготовку по безопасным методам работы.

К обслуживающему персоналу предприятий всех типов и классов предъявляют следующие требования:

- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего распорядка предприятия;
- соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;
- знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;
- соблюдение профессиональной этики в процессе обслуживания потребителей;
- знание требований нормативных документов на продукцию и услуги общественного питания;
- повышение квалификации всех категорий работников (не реже одного раза в 5 лет, кроме гардеробщика и швейцара);
- проведение аттестации работников коллектива (не реже одного раза в полгода).

Обслуживающий персонал предприятия должен быть одет в форменную или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца, находящуюся в хорошем состоянии, без видимых повреждений и загрязнений. Форменная одежда швейцара, гардеробщика, метрдотеля, официанта и бармена в ресторанах и барах всех классов должна обеспечивать стилевое единство на предприятии. Работники предприятия на форменной одежде должны носить бейджи с эмблемой предприятия и указанием должности и профессии.

Профессиональными этическими нормами поведения персонала являются: вежливость, тактичность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей. Персонал должен уметь создать на предприятии атмосферу гостеприимства, в отношении потребителей проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций. В ресторанах и барах класса люкс и высший должен работать обслуживающий персонал, знакомый со спецификой кулинарии и обслуживания в других государствах.

Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы

Целью рациональной организации обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания является оказание комплекса различных услуг в соответствии с ГОСТ Р 50764-95.

Главные задачи организации торговой деятельности предприятий общественного питания - совершенствование форм и методов обслуживания потребителей и повышение культуры обслуживания.

Основным нормативным документом, регулирующим в соответствии с Федеральным законом "О защите прав потребителей" от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ отношения между потребителями и рестораном или любой другой организацией массового питания, являются Правила оказания услуг общественного питания.

Ответить на вопросы

1. К обслуживающему персоналу предприятий всех типов и классов предъявляют требования?
2. Виды услуг, предоставляемые на п.о.п
3. Методы и формы обслуживания на п.о.п