

Комитет образования, науки и молодежной политики Волгоградской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Волгоградский колледж ресторанного сервиса и торговли»
ГБПОУ «Волгоградский колледж ресторанного сервиса и торговли»

УТВЕРЖДАЮ

ДИРЕКТОР КОЛЛЕДЖА

САМОХВАЛОВ С.В.

« 29 » августа 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Организация обслуживания»

для специальности

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Волгоград
2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	4
2. Структура учебной дисциплины	8
3. Условия реализации программы	14
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	16
5. Возможности использования программы в других пооп	

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.15 по специальности Поварское и кондитерское дело, относящейся к укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к общепрофессиональному циклу, связана с освоением профессиональных компетенций повсем профессиональным модулям, входящим в образовательную программу, с дисциплинами ОП 03 Техническое оснащение организаций питания, ОП.01 Микробиология, физиология питания, санитария

1.3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- У1 соблюдать требования санитарии и охраны труда;
- У2 соблюдать стандарты чистоты на рабочем месте основного производства организации питания;
- У3 подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;
- У4 получать и подготавливать посуду и приборы к обслуживанию;
- У5 выполнять заказ с соблюдением техники подачи блюд и напитков;
- У6 подготавливать и обслуживать столы - экспресс, шведский стол;
- У7 помогать обслуживать неофициальные банкеты, чайный, кофейный столы и выездные мероприятия;
- У8 применять регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую при производстве блюд, напитков и кулинарных изделий;
- У9 отпускать готовые блюда, напитки и кулинарные изделия с раздачи/ прилавка и на вынос с учетом требований к безопасности готовой продукции;
- У10 производить расчеты с потребителями с использованием различных форм наличной и безналичной оплаты;
- У11 эстетично и безопасно упаковывать готовые блюда, напитки и кулинарные на вынос.
- У12 соблюдать правила межличностного общения, используя приемы общения, ориентированного на гостя.

знать:

- З1 виды и методы обслуживания;
- З2 правила подготовки зала к обслуживанию;
- З3 ассортимент и назначение ресторанного белья, посуды, столовых приборов;
- З4 ассортимент и характеристики основных моющих средств;
- З5 этапы обслуживания гостей (подготовительный, основной, заключительный);
- З6 правила сервировки (предварительной, исполнительной, специальной);
- З7 виды меню и порядок записи блюд и напитков в меню и карте вин и напитков;
- З9 правила приема заказа (бизнес - ланч, завтрак, в экспресс - зале, в кофейном зале и т.д.) с соблюдением правил межличностного общения и профессиональной терминологии;
- З10 специальные формы организации питания (столы - экспресс, шведский стол, выездное обслуживание);
- З11 особенности сервировки столов неофициальных банкетов;
- З12 особенности обслуживания чайного и кофейного стола;
- З13 правила поведения в конфликтных ситуациях и поддержание положительного имиджа предприятия;
- З14 принципы и приемы презентации блюд, напитков и кулинарных изделий потребителям;
- З15 правила и технологии расчетов с потребителями.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

Общие и профессиональные компетенции	Дескрипторы сформированности (действия)	Уметь	Знать
<p>ОК 01.</p> <p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p>	<p>Распознавание сложных проблемных ситуаций в различных контекстах.</p> <p>Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности.</p> <p>Определение этапов решения задачи.</p> <p>Определение потребности в информации.</p> <p>Осуществление эффективного поиска.</p> <p>Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий.</p> <p>Оценка рисков на каждом шагу.</p> <p>Оценка плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, определение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана.</p>	<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.</p> <p>Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы.</p> <p>Составить план действия.</p> <p>Определять необходимые ресурсы.</p> <p>Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Реализовать составленный план.</p> <p>Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить.</p> <p>Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях.</p> <p>Методы работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Структура плана для решения задач.</p> <p>Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 02.</p> <p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач.</p> <p>Проведение анализа</p>	<p>Определять задачи поиска информации.</p> <p>Определять необходимые источники информации.</p> <p>Планировать процесс поиска.</p> <p>Структурировать получаемую информацию.</p> <p>Выделять наиболее значимое в перечне информации.</p> <p>Оценивать практическую значимость результатов поиска.</p>	<p>Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности.</p> <p>Приемы структурирования информации.</p> <p>Формат оформления результатов поиска информации.</p>

	полученной информации, выделение в ней главных аспектов. Структурирование отобранной информации в соответствии с параметрами поиска. Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	Оформлять результаты поиска.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Использование актуальной нормативно-правовой документации по специальности. Применение современной научной профессиональной терминологии. Определение траектории профессионального развития и самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности. Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации. Современная научная и профессиональная терминология. Возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности	Организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Психология коллектива. Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотное в устной и письменной форме изложение своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке. Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста. Правила оформления документов.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей	Понимание значимости своей специальности. Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей	Описывать значимость своей специальности. Презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности	Сущность гражданско-патриотической позиции. Общечеловеческие ценности. Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечение ресурсосбережения на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности. Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач. Использовать современное программное обеспечение	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), Понимать тексты на базовые профессиональные темы. Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы. Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности. Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые). Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Особенности произношения правил чтения текстов профессиональной направленности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка	64
Самостоятельная работа	6
Обязательная учебная нагрузка	58
в том числе:	
теоретическое обучение	22
лабораторные занятия (экскурсии на предприятия питания)	-
практические занятия	34
консультация	2
курсовая работа (проект)	-
Контрольная работа	-
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Уровень освоения	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2		3	4	5
Раздел 1. Характеристика основных типов организаций общественного питания.				8	
Тема 1.1 Классификация предприятий общественного питания	Содержание			4	У1-У2 31
	1	Введение. Цели и задачи дисциплины. Потребительские свойства продовольственных товаров. Дефекты и брак продовольственных товаров. Основы стандартизации и сертификации товаров.	2	2	
	2	Классификация предприятий общественного питания по различным признакам: характеру производства, ассортимента выпускаемой продукции, объема и видов предоставляемых услуг, времени и места функционирования.		2	
	Практические занятия			2	У1-У2
	1	Изучение различных типов предприятий общественного питания	2	2	
	Самостоятельная работа				
	1	Составит электронную презентацию по теме: "Предприятия, предоставляющие услуги по реализации продукции общественного питания (магазины-кулинарии, предприятия розничной торговли, мелкорозничная сеть) их назначение, виды, особенности деятельности"		2	
Раздел 2. Торговые помещения, их				10	

характеристика и оснащение					
Тема 2.1. Виды торговых, вспомогательных помещений.	Содержание			2	У3-У4 33-34
	1	Виды торговых, вспомогательных помещений. Структура и планировка предприятия. Требования, предъявляемые к торговым помещениям: к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов, к художественному решению интерьера, оборудованию и мебели. Правила пожарной безопасности. Инструкции по охране труда.	2	2	
	Практические занятия			6	У3-У4 33-34
	1	Виды столовой посуды и приборов, используемые на предприятиях общественного питания. Санитарно гигиенические требования.	2	2	
	2	Изучение ассортимента столовой посуды. Заполнить таблицу.		2	
	3	Изучение ассортимента столовых приборов и белья. Заполнить таблицу.		2	
	Самостоятельная работа				
	1	Подготовить информацию о моющих и дезинфицирующих средствах, применяемых в организация общественного питания (Работа с интернет ресурсами). Подготовить доклад правила мойки столовой посуды и приборов.		2	
Раздел 3. Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Виды сервировки.				8	
Тема 3.1 Подготовка торговых помещений к обслуживанию.	Содержание			4	У4 32
	1.	Порядок получения и подготовки посуды, приборов, столового белья. Сервировка столов (завтрак, обед, ужин, банкет).	2	2	
	2.	Назначение и принципы составления меню. Виды меню. Последовательность расположения в меню закусок, блюд и напитков. Особенности составления банкетного меню.		2	

	Практические занятия		4	У4 32 36
	1.	Сервировка стола для различных вариантов меню	2	
	2.	Составление меню ресторана на 100 мест высшего класса.	2	
Раздел 4. Организация обслуживания гостей			6	
Тема 4.1. Правила подачи блюд и напитков	Содержание		2	У5 35
	1	Методы подачи блюд (в обнос, английский, европейский, русский, комбинированный). Правила подачи холодных и горячих закусок, супов, вторых блюд, десертов и напитков	2	
	Практические занятия			У5 35
	1	Правила подачи супов и вторых блюд. Правила подачи десертов и напитков	2	
	2	Подбор столовой посуды и приборов для раскладки и подачи блюд	2	
Раздел 5. Обслуживание банкетов			14	
Тема 5.1. Обслуживание приемов и банкетов	Содержание		6	У7 У8 У9 39
	1	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами (особенности составления меню, сервировки, подачи блюд и напитков)	2	
	2	Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами (особенности составления меню, сервировки, подачи блюд и напитков)	2	
	3	Банкет-фуршет (особенности составления меню, сервировки, подачи блюд и напитков). Банкет-коктейль, коктейль-фуршет (особенности составления меню, сервировки, подачи блюд и напитков)	2	
	Практические занятия		8	У7 У8 У9 У12 У11 39 310 311
	1	Составить меню на банкет с полным обслуживанием официантами, подобрать и рассчитать посуду, заполнить заявку на производство. Рассчитать необходимое	2	

		количество поваров для банкета.			
	2	Составить меню на банкета с частичным обслуживанием официантами, подобрать и рассчитать посуду, заполнить заявку на производство. Рассчитать необходимое количество поваров для банкета.		2	
	3	Составить меню на банкет-фуршет с частичным обслуживанием официантами, подобрать и рассчитать посуду, заполнить заявку на производство. Рассчитать необходимое количество поваров для банкета.		2	
	4	Составить меню на банкет-коктейль с частичным обслуживанием официантами, подобрать и рассчитать посуду, заполнить заявку на производство. Рассчитать необходимое количество поваров для банкета.		2	
Раздел 6. Специальные виды услуг и формы обслуживания				10	
	Содержание			2	
Тема 6.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания	1	Шведский стол, шведская линия, особенности организации и составления меню. Подбор оборудования, посуды, приборов, правила работы повара-раздатчика.	2	2	
	Практические занятия			6	
	1	Составить меню, подобрать оборудование, посуду и приборы для выездного обслуживания. Оформить заявку на производство.	2	2	
	2	Составить меню, подобрать оборудование, посуду и приборы для шведского стола, шведской линии. Оформить заявку на производство.		2	
	3	Составить меню, подобрать оборудование, посуду и приборы для обслуживания в номерах гостиниц. Оформить заявку на производство.		2	
	4	Особенности обслуживания гостей на высшем уровне. Фламбирование, транширование блюд.		2	

	Самостоятельная работа			2	
	1	Подготовить информацию «Кейтеринг, назначение характеристика, особенности организации. Оборудование, посуда, используемые для выездного обслуживания. Особенности составления меню.»		2	
Раздел 7. Организация обслуживания питания в столовых при производственных предприятиях и в учебных заведениях				4	
Тема 7.1. Организация в специализированных предприятиях питания	Содержание			2	У10 У12 312 313 314 315
	1	Организация питания на производственных предприятиях, школьников и студентов.	2	2	
	Практические занятия			2	У10 У12 312 313 314 315
	1	Составить меню дневного рациона для работников металлургической промышленности.	2	2	
Консультации				2	
Итого				64часов	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинеты:

Организация обслуживания в предприятиях общественного питания;

Лаборатории «Ресторанный сервис»:

Посуда, приборы для подачи блюд и напитков.

Столовый текстиль: скатерти, салфетки.

Стол, стулья ресторанные.

Кофемашина.

Ледогенератор.

технического оснащения и организации рабочего места.

Спортивный комплекс:

спортивный зал;

Залы:

библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет;

актовый зал.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Москва Издательство торговая-корпорация «Дашков и К», 2014г.

2. Усов В.В «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания» выпущена в издательстве «Academia» в 2020 году

3. Могильный М.П, Баласанян А.Ю. « Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах». 2-ое издание. Издательство: СПб 2021

Нормативная:

1. Профессиональный стандарт. «Официант/бармен» (Зарегистрировано в Минюсте России 25.12.2015 N 40269)

2. Профессиональные стандарты по ресторанной индустрии. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 08.09.2015 № 610н (зарегистрировано в Минюсте России 29.09.2015 № 39023).

3. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.- Введ. 2015-01-01. - М.: Стандартиформ, 2014.-III, 8 с.

4. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. - Введ. 2016-01-01. - М.: Стандартиформ, 2014.-III, 48 с.

5. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.- Введ. 2015-01-01. - М.: Стандартиформ, 2014.-III, 10 с.

6. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия - Введ. 2016 - 01 - 01.- М.: Стандартиформ, 2014.- III, 12 с.

7. ГОСТ 30389 - 2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования - Введ. 2016 - 01 - 01. - М.: Стандартиформ, 2014.- III, 12 с.

8. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания. - Введ. 2015 - 01 - 01. - М.: Стандартиформ, 2014. - III, 11 с.

9. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию.- Введ. 2015 - 01 - 01. -М.: Стандартиформ, 2014.- III, 16 с.

10. СанПиН 2.3.6. 1079-01 «Требования к содержанию помещений предприятий общественного питания»

11. Правила оказания услуг общественного питания (Постановление Правительства РФ от 5.08.97г. № 1036 с изменениями и дополнениями от 21.06.2001г. № 389)
12. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. - М.: Хлебпродинформ, 1996.г. Сборник технологических нормативов.

Дополнительные источники:

1. Издательство: 5 за знания ISBN: Год: 2014 Барное дело : . Автор: Иванникова Е.И., Иванникова Т.В., Семенова Г.В.
2. Автор: Богущева Валентина. Издатели: Феникс, год выпуска 2014 Барное дело. Учебник для ССУЗов.
3. Богущева В.И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2015
4. Богущева В.И. Издательство: Феникс, 2020. Кафе, бары и рестораны.
13. Калашников А.Ю. Кафе, бары и рестораны Издательство: Велби, 2008..
14. Л. С. Кучер, Л. М. Шкуратова. Технология приготовления коктейлей и напитков. Серия: Профессиональное образование. Издательство: Академия, 2006 г. Твердый переплет, 366 стр
5. Докторов А.В; Митрофанова Т.И; Мышкина О.Е «Охрана труда в сфере общественного питания». Учебное пособие. СПб. «Академия» 2010

Интернет-ресурсы

1. <http://www.ilo-project.spb.ru>
2. Тренинг – курс управления персоналом [www.inventech. Ru](http://www.inventech.ru) > Библиотека > Менеджмент
3. <http://www.consultant.ru/>
4. <http://www.rg.ru/>
5. <http://foodis.ru/article/blanki-dokumentov-v-obshchepite>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь: соблюдать требования санитарии и охраны труда; соблюдать стандарты чистоты на рабочем месте основного производства организации питания;	Решение ситуационных задач на практических занятиях
подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания; получать и подготавливать посуду и приборы к обслуживанию;	Решение ситуационных задач на практических занятиях
выполнять заказ с соблюдением техники подачи блюд и напитков; подготавливать и обслуживать столы-экспресс, шведский стол; помогать обслуживать неофициальные банкеты, чайный, кофейный столы и выездные мероприятия;	Демонстрация выполнения задания на натуральных образцах
применять регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую при производстве блюд, напитков и кулинарных изделий;	Заполнение технологических документов на практических занятиях
отпускать готовые блюда, напитки и кулинарные изделия с раздачи/ прилавка и на вынос с учетом требований к безопасности готовой продукции;	Демонстрация выполнения задания на натуральных образцах
производить расчеты с потребителями с использованием различных форм наличной и безналичной оплаты;	Решение ситуационных задач на практических занятиях
эстетично и безопасно упаковывать готовые блюда, напитки и кулинарные на вынос;	Демонстрация выполнения задания на натуральных образцах
соблюдать правила межличностного общения, используя приемы общения, ориентированного на гостя.	Решение ситуационных задач на практических занятиях
Знать:	
виды и методы обслуживания;	Опрос, тестирование
правила подготовки зала к обслуживанию;	Опрос, тестирование
ассортимент и назначение ресторанного белья, посуды, столовых приборов;	Электронная презентация
ассортимент и характеристики основных моющих средств;	Электронная презентация

этапы обслуживания гостей (подготовительный, основной, заключительный);	Опрос, тестирование
правила сервировки (предварительной, исполнительной, специальной);	Электронная презентация
виды меню и порядок записи блюд и напитков в меню и карте вин и напитков;	Опрос, тестирование
правила приема заказа (бизнес-ланч, завтрак, в экспресс-зале, в кофейном зале и т.д.) с соблюдением правил межличностного общения и профессиональной терминологии;	Опрос, тестирование
специальные формы организации питания (столы-экспресс, шведский стол, выездное обслуживание);	Опрос, тестирование
особенности сервировки столов неофициальных банкетов;	Электронная презентация
особенности обслуживания чайного и кофейного стола;	Электронная презентация
правила поведения в конфликтных ситуациях и поддержание положительного имиджа предприятия;	Опрос, тестирование
принципы и приемы презентации блюд, напитков и кулинарных изделий потребителям;	Опрос, тестирование
правила и технологии расчетов с потребителями.	Опрос, тестирование