

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
«САМАРСКИЙ ТОРГОВО – ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ГБПОУ «СТЭК»

Л.А. Панкратова

Приказ № 305 у

от 29.05.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ.02 Предоставление услуг предприятия питания

Самара, 2023

Рассмотрено на заседании  
ПЦК Пищевых производств  
и обслуживания  
Протокол № 4  
от «24» ноября 2022 г.  
Председатель ПЦК  
О.С. Ильичёва

Рабочая программа профессионального модуля профессионального учебного цикла разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (приказ Минобрнауки России от 12.12.2022 № 1100)

**Организация - разработчик:** ГБПОУ «СТЭК»

**Разработчики:** С. В. Кормакова, преподаватель ГБПОУ «СТЭК»

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт программы профессионального модуля	4
2.	Результаты освоения профессионального модуля	9
3.	Структура и содержание профессионального модуля	10
4.	Условия реализации программы профессионального модуля	19
5.	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (ВПД)	20

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

## **ПМ.02 Предоставление услуг предприятия питания**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направлена на присвоение квалификации «Специалист по туризму и гостеприимству », входящей в состав укрупненной группы профессий: 43.00.00 Сервис и туризм по направлению подготовки в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление услуг предприятия питания (ПК):

ПК 2.1. Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания

ПК 2.2. Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания

ПК 2.3. Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания

ПК 2.4. Контролировать качество продукции и услуг общественного питания

### **1.1. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

#### **Владеть навыками:**

- оценки материальных ресурсов предприятия питания;
- оценки функциональных возможностей персонала предприятия питания;
- планирования текущей деятельности предприятия питания
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания;

- координации и контроля деятельности предприятия питания;
- планирования потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа сотрудников производственной службы;
- распределения обязанностей и определение степени ответственности сотрудников производственной службы;
- координации деятельности сотрудников производственной службы;
- контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы;
- взаимодействия со службой обслуживания и другими структурными подразделениями предприятия питания;
- управления конфликтными ситуациями в коллективе;
- реализации мер по стимулированию персонала, повышению их мотивации и лояльности
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- приема и оформления заказа на бронирование столика;
- приема и оформления заказа на продукцию на вынос и на доставку;
- предоставления информации об организации питания;
- ведения учета заказанных столиков в зале организации питания;
- встречи и приветствия гостей в организации питания;
- информирования гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах;
- размещения гостей за столом в зале организации питания;
- подготовки зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала;
- подготовки (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей;
- проверки состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность);
- подачи блюд и напитков гостям организации питания;

- сбора использованной столовой посуды и приборов со столов;
- поддержания чистоты и порядка в зале обслуживания;
- подготовки мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей;
- приготовления заготовок для напитков;
- приготовления свежавыжатых соков;
- реализации готовых к употреблению безалкогольных напитков;
- уборки использованной барной посуды со столов бара и барной стойки;
- приема, оформления и уточнения заказа гостей организации питания;
- рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков;
- передачи заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания;
- досервировки стола в соответствие с заказом гостей организации питания;
- получения блюд и напитков с кухни и бара организации питания;
- подачи блюд и напитков гостям организации питания;
- замены использованной посуды, приборов и столового белья;
- оформления витрины и барной стойки;
- приема, оформления и уточнения заказа на напитки и барную продукцию организации питания;
- рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции;
- приготовления и подачи алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков;
- приготовления и подачи чая, кофе;
- составления документации, отчетов посредством специализированных программ;
- поддержания в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного инвентаря, посуды и оборудования;
- подготовки зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания;

- подготовки помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях;
- сервировки столов с учетом вида мероприятия;
- подачи блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях;
- подготовки контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей;

проведения кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ.

**Уметь:**

- анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы;
- контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте;
- осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения;
- использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования;
- вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами;
- презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания;
- предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания;
- провожать гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания;

- использовать компьютер и мобильные устройства со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания;
- оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания;
- создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания;
- подавать гостям меню организации питания;
- расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания;
- подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики, вспомогательные стойки к использованию;
- протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями в зале обслуживания организации питания;
- проверять качество и состояние столового белья в организации питания;
- рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания;
- укладывать использованные столовые приборы на тарелку и лоток
- размещать использованную столовую посуду и приборы на сервировочной тележке и перевозить ее;
- переносить использованную столовую посуду и приборы вручную и на подносе;
- сортировать использованную столовую посуду и приборы;
- эстетично и безопасно упаковывать блюда на вынос в организации питания;
- расставлять мебель в баре, включать и настраивать к использованию оборудование бара;
- проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов;
- расставлять бутылки с напитками и барную посуду на барной стойке и витрине бара;
- сортировать столовую посуду и приборы по виду и назначению;



- подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок;
- промывать, очищать, нарезать, измельчать зелень, фрукты и ягоды;
- хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов;
- выжимать сок из citrusовых, мягких и твердых плодов;
- порционировать, сервировать и украшать свежевыжатые соки и безалкогольные напитки для подачи гостям организации питания;
- открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными напитками;
- разливать газированные и негазированные безалкогольные напитки;
- чистить, мыть и содержать в рабочем состоянии оборудование бара и барный инвентарь;
- эстетично и безопасно упаковывать напитки на вынос;
- встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях;
- соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия;
- использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия;
- выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях;
- сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи;
- пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее – pos терминалами);
- проводить оформление счета для оплаты;
- применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах;
- предоставлять счет гостям организации питания;

- принимать оплату в наличной и безналичной формах;
- оформлять возврат оформленных платежей;
- формировать кассовые отчеты в специализированных программах;
- подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей;
- использовать электронное меню, интерактивный бар;
- консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции;
- эксплуатировать оборудование бара;
- пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию;
- вносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах;
- подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции;
- осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации);
- сканировать акцизную марку посредством 2d-сканера и оформлять списание алкогольной продукции;
- осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, краже в специализированных программах учета;
- готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли;
- готовить и подавать свежевыжатые соки;
- готовить, оформлять и подавать чай, кофе;
- подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки;
- производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей;
- разрешать конфликтные ситуации;
- производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок;

- комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных;
- продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок;
- презентовать напитки с элементами бармен-шоу;
- составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре;
- ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре;
- составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок;
- проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков;
- досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков;
- подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков;
- презентовать гостям блюда и напитки при подаче;
- производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей;
- порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей;
- разрешать конфликтные ситуации;
- подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей;
- выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков;
- давать пояснения гостям по блюдам и напиткам;
- консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами;
- пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на блюда и напитки;
- заносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания;

использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания.

**Знать:**

- законодательство российской федерации, регулирующее деятельность предприятий питания;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации деятельности предприятий питания;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- теории мотивации персонала и его психологические особенности;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- технологии производства на предприятиях питания;
- требования охраны труда на рабочем месте;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания;
- порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку;
- правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку;
- стандарты приема входящих звонков;
- стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры;
- этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах;
- приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания;
- правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания;
- правила подачи меню в организации питания;
- порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей;

- правила и виды расстановки мебели в зале организации питания;
- виды сервировки стола при обслуживании гостей;
- виды и назначение ресторанных аксессуаров;
- характеристика столовой посуды, приборов;
- правила и техника подачи блюд и напитков;
- правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей;
- способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов;
- правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней;
- способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках;
- требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения;
- правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей;
- методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения;
- техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками;
- методы сервировки и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков;
- правила хранения приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования;
- виды барного оборудования и инвентаря;
- правила сочетаемости напитков и блюд;
- классификация алкогольных и безалкогольных напитков;
- ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов;

- классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая;
- нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности;
- классификация кофе по видам и степени обжарки;
- сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами;
- правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания;
- правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов;
- порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар;
- виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей;
- техника продаж и презентации блюд и напитков;
- правила и очередность подачи блюд и напитков;
- требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;
- правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей;
- правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря;
- правила и техника подачи крепких спиртных напитков;
- классификация кофе по видам и степени обжарки;
- сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами;
- правила и техника подачи вина;
- правила и техника подачи пива;
- правила и техника приготовления и подачи коктейлей;
- правила и техника подачи крепких спиртных напитков;
- правила и техника приготовления и подачи чая, кофе;
- порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей;
- правила создания и редактирования заказа в специализированных;
- программах по приему и оформлению заказов;
- правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов;

- культура потребления алкогольных напитков;
- правила этикета при обслуживании гостей в баре;
- правила безопасной эксплуатации оборудования бара;
- виды и классификации баров, планировочные решения баров;
- правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара;
- нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении;
- напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов;
- условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре;
- методы разрешения конфликтных ситуаций;
- техника продаж и презентации напитков;
- технологии наставничества и обучения на рабочих местах;
- виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания;
- порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях;
- правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании;
- правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов;
- правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты;
- порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания;
- порядок получения, выдачи и хранения денежных средств;
- правила возврата платежей.

### **1.3 Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:**

Максимальной учебной нагрузки - 592 часов.

Самостоятельной работы - 46 часов.

Обязательной учебной нагрузки - 546 часов; включая:

- учебной аудиторной нагрузки – 360 часов;
- учебной практики - 72 часов;
- производственной практики – 108 часов

### 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения рабочей программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности по ПМ.02 Предоставление услуг предприятия питания, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление услуг предприятия питания
ПК 2.1.	Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания
ПК 2.2.	Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания
ПК 2.3.	Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания
ПК 2.4.	Контролировать качество продукции и услуг общественного питания
Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках



### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1 Тематический план ПМ.02 Предоставление услуг предприятия питания

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Всего	Обучение по МДК			Практики	
					В том числе				
				Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Организация питания на предприятии питания	122		108	52	14			
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Организация обслуживания на предприятиях питания	112		100	38	12			
ПК 2.3. - ПК 2.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Контроль качества продукции и услуг предприятия питания	172		152	74	20			
	Учебная практика	72						72	
	Производственная практика	108							108
	Промежуточная аттестация	6							
	Всего:	592		360				72	108

### 3.2 Тематический план содержание ПМ.02 Предоставление услуг предприятия питания

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
<b>ПМ.02 Предоставление услуг предприятия питания</b>		<b>592</b>
<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания</b>		<b>108</b>
<b>МДК 02.01 Организация питания на предприятии питания</b>		<b>108</b>
<b>Тема 1.1. Особенности организации работы службы, отделов питания гостиничного комплекса.</b>	<b>Содержание</b>	45
	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы	
	Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.	
	Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.	
	Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса	
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены	
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>16</b>
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.	8
<b>Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания.</b>	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.	8
	<b>Содержание</b>	40
	Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания	
	Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.	
	Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	
	Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.	
	Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.	
	Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания	

	Стили и методы подачи блюд и напитков.	
	Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>30</b>
	Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.	5
	Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.	5
	Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.	5
	Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.	5
	Овладение приемами подачи блюд и напитков различными стилями и методами».	5
	Составление нормативных и технических документов службы питания	5
<b>Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы, отделов питания на английском языке</b>	<b>Содержание</b>	25
	Организация службы рум-сервис на английском языке	
	Ведение лексики. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	
	Профессиональная этика работников.	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>24</b>
	Организация питания гостей.	8
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	8
	Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текстов.	8
<b>Раздел 2. Управление текущей деятельностью предприятия питания</b>		<b>100</b>
<b>МДК 02.02 Г Организация обслуживания на предприятии питания</b>		<b>100</b>
<b>Тема 2.1. Управление персоналом на предприятии питания</b>	<b>Содержание</b>	48
	Управление персоналом: задачи, принципы, методы, функции, сущность.	
	Система управления персоналом. Цель.	
	Виды управления персоналом.	
	Классификация персонала как инструмент управления на предприятии питания.	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>24</b>
	Составление характеристики персонала предприятия питания	6
	Определение методов совершенствования управления персоналом.	6
	Выявление проблем в управлении персоналом.	6
	Определение оценки эффективности сотрудников предприятия питания.	6
<b>Тема 2.2. Организация деятельности сотрудников службы питания на английском языке.</b>	<b>Содержание</b>	48
	Организация службы рум-сервис на английском языке	
	Ведение лексики. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	
	Профессиональная этика работников.	

	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>24</b>
	Организация питания гостей.	10
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	10
	Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текстов.	4
<b>Раздел 3. Контроль качества продукции и услуг предприятия питания</b>		<b>152</b>
<b>МДК 02.03 Г Контроль качества продукции и услуг предприятия питания</b>		<b>152</b>
<b>Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания</b>	<b>Содержание</b>	50
	Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.	
	Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	
	Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис.	
	Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.	
	Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.	
	Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.	
	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.	
	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.	
	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	40
	Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	5
	Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.	5
	Подготовка и организация обслуживания шведского стола.	5
	Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.	5
	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	5
	Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.	5
	Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств	5
	Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.	5
<b>Тема 3.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям</b>	<b>Содержание</b>	45
	Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.	
	Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.	
	Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	22
	Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.	11
	Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания	11
<b>Тема 3.3. Потребности</b>	<b>Содержание</b>	45

<b>и формирование спроса на продукцию и услуги общественного питания</b>	Понятие, сущность и особенности формирования спроса в общественном питании. Факторы, влияющие на его объем и структуру.	
	Классификация видов спроса в общественном питании и их характеристика	
	Информационное обеспечение изучения спроса на продукцию и услуги предприятий общественного питания	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	22
	Определение видов спроса на предприятии питания и составление их характеристики.	11
	Определение факторов, влияющих на формирование спроса на предприятии питания	11
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> 1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей. 2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. 3. Выполнение сервировки стола к обеду. 4. Выполнение сервировки стола к ужину. 5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. 6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. 7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа. 8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара 9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями <ul style="list-style-type: none"> <li>• Silver service</li> <li>• Банкетный сервис</li> <li>• Шведский стол</li> <li>• Gueridon Service</li> </ul> 10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов. 11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания. 12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей. 13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей. 14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. 15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. 16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями. 17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола. 18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.		72
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> 1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия. 2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. 3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания.		108

4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания. 5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания. 6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания. 7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания. 8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса. 9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. 10. Подготовка и организация работы службы Рум сервис. 11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания. 12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. 13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. 14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета». 15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля». 16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием. 17. Распределение персонала по организациям службы питания. 18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы. 19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. 20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. 22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. 23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>6</b>
<b>Всего</b>	<b>592</b>

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

#### **Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

- рабочее место для каждого обучающего;
- набор бланков технологической документации;

#### **Технические средства обучения:**

- компьютер;
- проектор;
- экран

#### **Основная литература**

1. Авдулова, Т. П. Психология управления: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. П. Авдулова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 231 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06138-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/473832>

2. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э. А. Батраева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 390 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04578-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471510>

3. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э. А. Батраева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 390 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04578-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471510>

4. Гареев, Р.Р., Организация деятельности сотрудников службы питания: учебное пособие / Р.Р. Гареев. — Москва: КноРус, 2022. — 143 с. — ISBN 978-5-406-

09538-6. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/943186>

5. Горленко, О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>

#### **Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Иванилова, С. В. Экономика организации : учебное пособие для СПО / С. В. Иванилова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 152 с. – ISBN 978-5-4486-0358-7, 978-5-4488-0204-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77010>

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

При освоении программы модуля используются лекционно-практические формы проведения занятий, практикум, информационно-коммуникационные технологии, кейс-технологии, игровые технологии.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.



Аудиторные занятия и учебная практика в рамках модуля проводятся в кабинетах и лабораториях учебного заведения преподавателями, имеющими соответствующий уровень профессиональной подготовки с соблюдением требований охраны труда, техники безопасности, санитарных и противопожарных норм.

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Педагогический состав: дипломированные специалисты- преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин: «Техническое оснащение организации общественного питания и охрана труда»; «Экономика организации»; «Информационные технологии в профессиональной деятельности».

Обязательная стажировка преподавателей в профильных организациях не реже 1 -го раза в 3 год.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

**Контроль и оценка** результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения студентами индивидуальных заданий.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1 Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания	Анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2 Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания	Подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок Хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3 Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания	Оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания Создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания Презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания Рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания Презентовать гостям блюда и напитки при подаче Соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.4 Контролировать качество продукции и услуг общественного питания	Проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков Проверять качество и состояние столового белья в организации питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	Проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Знать основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Применять теории мотивации персонала и его психологические особенности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Применять теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике