

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

Согласовано

«27» 07 2020

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 02 Организация обслуживания в организациях общественного питания

Самара, 2020

Рассмотрено на заседании
ПЦК Пищевых производств и
обслуживания

Протокол 19
от « 14 » 04 2020

Председатель ПЦК Пищевых
производств и обслуживания

Ю.С. Большакова Ю.С. Большакова

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ «СТЭК»
Иршова Н. А. Изотова

« 24 » 04 2020

Рабочая программа профессионального модуля профессионального учебного цикла разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании (приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 № 465)

Организация - разработчик: ГБПОУ «СТЭК»

Разработчик: С.В. Кормакова, преподаватель ГБПОУ «СТЭК»
Б.С. Меньшикова, преподаватель ГБПОУ «СТЭК»
Н.А. Омшина, преподаватель ГБПОУ «СТЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт программы профессионального модуля	4
2.	Результаты освоения профессионального модуля	8
3.	Структура и содержание профессионального модуля	9
4.	Условия реализации программы профессионального модуля	27
5.	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (ВПД)	30

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 02 Организация обслуживания в организациях общественного питания.

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании.

Направлена на присвоение квалификации «Менеджер», входящей в состав укрупненной группы профессий: 43.00.00 Сервис и туризм по направлению подготовки в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация обслуживания в организациях общественного питания. и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.

ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.

ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.

ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.

ПК 2.5 Анализировать эффективность обслуживания потребителей.

ПК.2.6 Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

1.2. 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: **иметь практический опыт:**

- организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей;
- управления работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;
- определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания;
- выбора, оформления и использования информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в процессе обслуживания;
- анализа производственных ситуаций, оценки качества обслуживания

уметь:

- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;
- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;
- организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов;
- осуществлять расчет с посетителями;
- принимать рациональные управленческие решения;
- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;
- регулировать конфликтные ситуации в организации;
- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;
- выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы,

необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;

- составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;
- определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость);
- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и - представлять предложения по повышению качества обслуживания;

знать:

- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;
- классификацию услуг общественного питания;
- этапы процесса обслуживания;
- особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;
- специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;
- характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями;
- цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;
- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;
- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и

классов;

- специальные виды услуг и формы обслуживания;
- информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование;
- показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение;
- критерии и показатели качества обслуживания.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Максимальной учебной нагрузки - 915 часов.

Самостоятельной работы - 245 часов.

Обязательной учебной нагрузки - 670 часов; включая:

- учебной аудиторной нагрузки – 490 часов;
- учебной практики – 72 часов;
- производственной практики – 108 часов.

. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Организация обслуживания в организациях общественного питания, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями

Код	Наименование результата обучения
	по базовой подготовке:
ПК 2.1.	Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.
ПК 2.2.	Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.
ПК 2.3.	Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.
ПК 2.4.	Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.
ПК.2.5.	Анализировать эффективность обслуживания потребителей.
ПК.2.6.	Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.
ОК.1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК.3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК. 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК .7.	Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК.10	Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно-правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план ПМ. 02 Организация обслуживания в организациях общественного питания

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионально модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на основе междисциплинарного курса					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка			Самостоятельная работа		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности),
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практическая работа, часов	в т.ч. курсовая работа, часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
МДК. 02.01 Организация обслуживания в организациях общественного питания.									
ПК 2.1-2.4	Раздел 1. МДК.02.01 Организация обслуживания в организациях общественного питания	429	286	134	20	143			
МДК 02.02 Психология и этика профессиональной деятельности.									

ПК 21.1-2.4	Раздел 2. МДК. 02.02 Психология и этика профессиональной деятельности	108	72	36		36			
МДК 02.03 Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания.									
ПК 2.5-2.6	Раздел 3. МДК. 02.03 Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания	198	132	66		66			
ПК 2.1-2.6	Учебная практика, часов	72						72	
ПК 2.1-2.6	Производственная практика	108							108
	Всего:	915	490			245		72	108

:

Содержание обучения по ПМ. 02 Организация обслуживания в организациях общественного питания

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала:, лабораторные работы и практическая работа, самостоятельная работа , курсовая работа	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания		942	
МДК. 02.01 Организация обслуживания в организациях общественного питания		429	
Раздел 1. Обслуживание в организациях общественного питания		286	
Тема 1.1: Общая характеристика процесса обслуживания	Содержание учебного материала::	12	1,2
	Цели, задачи, средства и формы обслуживания. Классификация услуг общественного питания.		
Тема 1.2: Характеристика торговых помещений	Содержание учебного материала::	12	1,2
	Виды торговых помещений. Интерьер торговых помещений.		
Тема 1.3. Этапы процесса обслуживания в организациях общественного питания	Содержание учебного материала::	46	1,2
	Особенности подготовки торговых помещений к обслуживанию. Сервировка столов. Подготовка персонала к обслуживанию.	14	
	Практические работы № 1-32: Отработка приемов накрытия столов скатертями и их замены. Овладение простыми и сложными приемами складывания салфеток. Отработка приемов работы с подносом. Отработка приемов и техники предварительной сервировки стола для завтрака и бизнес – ланча. Отработка приемов предварительной сервировки стола для комплексного обеда, обеда по меню заказных блюд, ужина.	32	2,3
Тема 1.4. Специальное оборудование для обслуживания в	Содержание учебного материала::	10	1,2
	Виды оборудования и мебели, необходимых для обслуживания в организациях общественного питания.		

организациях общественного питания	Виды столовой посуды и приборов. Виды, назначение и характеристика столового белья.		
	Практическая работа № 33- 42: Идентификация (распознавание) ассортимента столовой посуды, приборов, белья. Оформление заявки на доукомплектование ПОП столовой посудой, приборами. Составление акта на бой, лом, порчу, утерю посуды, приборов по типовой форме.	10	2,3
Тема 1.5. Методы и формы обслуживания потребителей	Содержание учебного материала::	20	1,2
	Характеристика методов и форм обслуживания потребителей в зале; обслуживания организаций общественного питания. Характеристика методов и приемов подачи блюд и напитков. Техника подачи продукции сервис – бара. Характеристика приемов сбора использованной посуды и приборов. Требования, предъявляемые к проведению расчета с посетителями.		
	Практическая работа № 43- 66: Деловая игра "Добро пожаловать в наш ресторан". Овладение техникой обслуживания: отработка способов подачи продукции сервис – бара, рекомендации и подача аперитива. Овладение техникой подачи блюд и напитков русским методом. Овладение техникой подачи блюд и напитков английским методом. Овладение техникой подачи блюд и напитков французским методом. Овладение техникой подачи блюд и напитков европейским методом.	24	2,3
Тема 1.6. Организация труда обслуживающего персонала	Содержание учебного материала::	14	1,2
	Требования к обслуживающему персоналу. Пути повышения эффективности использования персонала. Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала. Особенности обслуживания в организациях общественного питания различных типов и классов		
Тема 1.7. Специальные виды услуг и формы обслуживания	Содержание учебного материала::	50	1,2
	Виды приемов и банкетов. Характеристика, особенности организации и обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантов. Характеристика, особенности организации и обслуживания банкета – фуршет. Характеристика, особенности организации и обслуживания банкета – коктейль. Характеристика, особенности организации и обслуживания банкета – чай.	26	

	<p>Характеристика, особенности организации и обслуживания комбинированных приемов.</p> <p>Особенности обслуживания неофициальных приемов.</p> <p>Обслуживание участников конференций, съездов, симпозиумов.</p> <p>Организация питания проживающих в гостинице.</p> <p>Особенности предоставления услуг по организации питания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий.</p> <p>Организация питания пассажиров различных видов транспорта.</p> <p>Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания.</p> <p>Кейтеринг: понятие, виды, характеристика.</p> <p>Услуги по организации обслуживания иностранных туристов.</p> <p>Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.</p> <p>Организация обслуживания социально ориентированных предприятий общественного питания.</p>		
	<p>Практическая работа № 67- 126:</p> <p>Составление меню официального банкета за столом с полным обслуживанием.</p> <p>Определение численности работников, занятых обслуживанием на официальных приемах в соответствии с заказом и установленными требованиями (по заданию преподавателя).</p> <p>Подбор и расчет необходимого количества мебели, посуды, приборов и белья для банкета с полным обслуживанием официантами в соответствии с заказом.</p> <p>Подготовка к приему – фуршет. Составление вариантов меню. Расчет количества обслуживающего персонала.</p> <p>Расчет количества столов и составление схемы их расстановки для организации банкета – фуршет. Составление заявок на столовые посуду, приборы, бельё.</p> <p>Составление меню банкета – чая на 6, 8, 10, 12, 14 человек (по заданию преподавателя).</p> <p>Расчет столовых посуды, приборов, белья, необходимых для организации банкета – чай.</p>	60	2,3

	<p>Овладение приемами синхронной подачи вино – водочных изделий, прохладительных напитков, холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд по протоколу.</p> <p>Отработка приема сбора использованной посуды.</p> <p>Отработка приемов сервировки стола стеклом: односторонняя для стола президиума, двусторонняя (группами, «ёлочкой», в две линии, змейкой), тарелками, приборами, салфетками, приборами со специями.</p> <p>Отработка приемов подачи холодных и горячих закусок, горячих блюд, десерта, шампанского, горячих напитков на банкете – фуршет. Уборка зала.</p> <p>Отработка вариантов расстановки стеклянной посуды, прохладительных напитков, вино – водочных изделий и оформления барной стойки для обслуживания приема – коктейль.</p> <p>Освоение приемов сервировки чайного стола по составленному меню, подачи сладких блюд, горячих напитков, вино – водочных изделий. Уборка стола.</p> <p>Отработка вариантов сервировки тематических столов (для молодоженов, юбиларов, встречи нового года).</p> <p>Овладение техникой подачи напитков, закусок и блюд с использованием комбинированных приемов обслуживания.</p> <p>Овладение приемами обслуживания в номере гостиницы: расстановка блюд и напитков на сервировочной тележке, подготовка и сервировка стола в номере.</p>		2,3
<p>Тема 1.8. Информационное обеспечение услуг общественного питания</p>	<p>Содержание учебного материала::</p> <p>Выбор, оформление и использование меню, карты вин и коктейлей.</p> <p>Назначение, выбор и оформление различных рекламных носителей.</p>	10	1,2
	<p>Практическая работа № 127- 132:</p> <p>Составление и оформление различных видов меню (по заданию преподавателя).</p> <p>Составление и оформление карты вин ресторана (по заданию преподавателя).</p>		
<p>Тема 1.9. Критерии и показатели качества обслуживания</p>	<p>Содержание учебного материала::</p> <p>Состояние потребительского рынка услуг.</p> <p>Пути улучшения качества обслуживания.</p> <p>Культура обслуживания: понятие, факторы, определяющие культуру обслуживания в организация общественного питания.</p>	14	1,2
	Курсовая работа	20	

Самостоятельная работа: Работа с ГОСТ 50764-95 «Услуги общественного питания». Работа с учебно-методической литературой. Подобрать столовую посуду для различных типов предприятий по нормам оснащения. Изучение всех видов посуды и приборов из металла по натуральным образцам. отработка приемов складывания салфеток. Построение меню для разных типов организации общественного питания. Построить карту вин для ресторана класса «Люкс». Зарисовать последовательность сервировки обеда по меню заказных блюд. Отработка приема подготовки посуды и сервировки стола на одну персону. Тренинг работы с подносом. Оформление документации(Бланк счета, реестр, журнал кассира-операциониста). Составление схемы очередности подачи блюд и напитков в соответствии с полученным заказом. Составление меню для официального банкета на 30 приглашенных. Разобрать меню к банкету «День рождения» на 20 человек. Расчет необходимого количества столов, посуды, приборов на 30 человек. Составление заявок на производство, сервис-бар, сервизную и бельевую. Построение меню для кофейного стола, сервировка. Составление меню для участников профсоюзной конференции на 100 человек (дневной рацион). Построение схемы размещение мебели и оборудования в торговом зале ресторана при организации «шведского стола» Подготовка сообщения «Обслуживание пассажиров в пути следования» (по заданию преподавателя) Подготовка сообщения «Особенности обслуживания туристов из различных стран» Тренинг работы тележкой. Тренинг по фломбированию. Подготовка презентации « Ассортимент и способы приготовления различных видов фондю» Построение меню комплексных обедов для студенческой столовой и для столовой при промышленном предприятий		143	
МДК 02.02 Психология и этика профессиональной деятельности		72	
Раздел 1 Психология и этика профессиональной деятельности		72	1,2
Тема 1.1.	Содержание учебного материала:	8	

Деловое общение и его характеристики	<p>Понятия, виды, формы и функции: «общения», «делового общения», «коммуникации». Жанры делового общения</p> <p>Невербальные средства общения. Значение, функции, особенности невербальной коммуникации.</p> <p>Кинесические средства общения, классификация, содержание. Визуально-вербальный контакт.</p> <p>Особенности межкультурной деловой коммуникации. Национальные черты деловых людей: американцы, англичане, немцы, французы, итальянцы, японцы, китайцы, россияне и др.</p>	4	
	<p>Практическая работа № 1 – 4:</p> <p>Изучение вопроса «Значение межкультурной деловой коммуникации»</p> <p>Особенности межкультурной деловой коммуникации.</p> <p>Освоение невербальных средств общения</p> <p>Освоение вербальных средств общения</p>	4	2,3
Тема 1.2. Технологии делового общения.	Содержание учебного материала:	12	1,2
	<p>Условия, принципы, методы и правила эффективного общения.</p> <p>Организационные приемы в деловом и управленческом общении. Позиции отношения к собеседнику.</p> <p>Приемы убеждения. Механизм влияния на людей и рекомендации по его применению</p> <p>Правила и виды ведения деловых переговоров в кадровом вопросе</p> <p>Особенности деловых переговоров для поиска оптимальных решений и достижения консенсуса.</p> <p>Спор и его виды. Важнейшее требование культуры делового спора.</p> <p>Правила ведения дискуссии, полемики, дебатов.</p> <p>Техника преодоления возражений. Аргументация и убеждение</p> <p>Ораторское мастерство. Убежденность и аргументированность речи, новизна, выразительность.</p> <p>Техника речи. Темпоритм. Возможность компенсации слаборазвитых умений.</p> <p>Пути совершенствования речевого поведения.</p> <p>Профессиональная речевая культура.</p>	4	

	Практическая работа № 5 -12:	8	2,3
	Проведение мастер – класса для обслуживающего персонала предприятий питания с целью консультирования потребителей. Проведение тематического инструктажа на рабочем месте с различными категориями персонала Деловая игра: Производственное собрание на тему: «Как улучшить деятельность» Составление примеров ошибок аргументаций Тренинговая игра «Спор» Ролевая игра "Повышение и увольнение» Практика интерактивных и телефонных переговоров		
Тема 1.3. Поведение в конфликтной ситуации	Содержание учебного материала:	16	1,2
	Виды и причины конфликтов. Определение и причины Внутриличностного, межличностного и служебно-делового конфликта Структура конфликта. Тактика поведения в конфликтных ситуациях. Саморегуляция. Тактика поведения в конфликтных ситуациях Способы и приемы эффективного разрешения конфликтов Конструктивная критика (регулирование конфликтных ситуаций в организации) Характеристика конфликтов на предприятии общественного питания Положение о решении конфликтов предприятия общественного питания Правила поведения в нестандартных ситуациях Взаимосвязь конфликта и стресса Стресс: природа и причины Методы снятия стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций	8	

	Практическая работа №13 – 20: Регулирование конфликтных ситуаций в организации Конструктивный выход из конфликтной ситуации в организации Разбор примеров конфликтных ситуаций в организации Анализ типичных конфликтных ситуаций между объектами труда Моделирование и решение конфликтных ситуаций на производстве. Способы и приемы эффективного разрешения конфликтов. Методы снятия стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций. Тактика поведения в конфликтных ситуациях. Саморегуляция.	8	2,3
Раздел 2 Эффективное взаимодействие с субъектами производственного процесса		36	
Тема 2.1. Эффективное взаимодействие с руководством	Содержание учебного материала:	10	1,2
	Психологические свойства личности. Преимущества эффективного взаимодействия. Трансактный анализ Э. Берна Правила межличностного общения. Техники конструктивного взаимодействия. Принятие рационального управленческого решения.	6	
	Практическая работа № 21 -24: Отработка техники конструктивного взаимодействия с руководством. Анализ примеров управленческих решений на предприятиях Работа по методике «Оценка уровня общительности» (тест В.Ф. Ряховского) Отработка навыков эффективного взаимодействия с руководством.	4	2
Тема 2.2. Эффективное взаимодействие с коллегами	Содержание учебного материала:	10	1,2
	Психология коллектива и руководства, благоприятный климат в коллективе Методы работы в команде Психология труда в профессиональной деятельности Психологические аспекты управления профессиональным поведением Особенности делового взаимодействия в зависимости от стиля руководства	6	
	Практическая работа № 25 – 28: Заполнение резюме при устройстве на работу. Тренинг диалогической речи. Проигрывание составляющих профессионального имиджа, элементы самопрезентации в процессе профессиональной деятельности. Разработка рекомендаций профессионального поведения персонала.	4	3
Тема 2.3.	Содержание учебного материала:	16	1,2

Эффективное взаимодействие с клиентами	<p>Техники активного слушания. Роль обратной связи в эффективном взаимодействии с клиентом. Правила понимающего реагирования и этико-психологические нормы в деловой беседе. Теоретические основы эффективности встреч с клиентам. Правила, понятие и особенности системы взаимоотношений с клиентами. Профессиональная этика. Нормы и правила современного этикета. Эффективность взаимоотношений с клиентами Методы эффективных продаж.</p>	8	
	<p>Практическая работа № 29 – 36: Отработка техники активного и пассивного слушания. Отработка навыков обратной связи в эффективном взаимодействии Сформировать умения давать положительную обратную связь Сформировать навыки активного слушания через правилами понимающего реагирования. Применение методов эффективных продаж на практике Отработка техники конструктивного взаимодействия с клиентами. Определение психологических норм и ошибок общения в профессиональной деятельности Применение норм и правил современного этикета в профессиональной деятельности</p>	8	2,3

<p>Самостоятельная работа: Составление дневника общения Проанализировать проблемы межкультурной деловой коммуникации Подготовить сообщение «Межкультурная коммуникация как новая область научного знания» Разработка ролевой игры по освоению вербальных средств общения Подготовка эссе « Организационные приемы в деловом и управленческом общении» Подбор видеоматериала «Деловые переговоры» Подготовить сообщение «Аргументация и нейтрализация возражений в споре» Составить перечень убеждений по технике преодоления возражений Определение слабых умений в собственной технике речи Составление профессионального глоссария в профессиональной речевой культуре Составить схему делового общения Анализ деловой игры «Как улучшить деятельность» Проанализировать спорные ситуации деловой игры «Спор» Анализ телефонных переговоров Описание межличностного и служебно-деловых конфликтов Поиск решения конфликтной ситуации (по выбору) Описание конфликтной ситуации на производстве (по выбору) Подготовить сообщение «Предотвращение и разрешение конфликтов» Подготовить эссе «Конфликты ведущие к стрессу» Поиск дополнительных техник релаксации и самоконтроля Анализ ролевой игры «Сглаживание конфликта» Заполнение таблицы «Анализ конфликтной ситуации» Составление ролевой игры по теме: «Способы и приемы эффективного разрешения конфликтов» Выполнение упражнений саморегуляции и самоконтроля Привести примеры эффективного взаимодействия через трансактный анализ Э. Берна. Отработка навыков конструктивного взаимодействия Привести примеры конструктивного взаимодействия с руководством через трансактный анализ Э. Берна. Подготовить сообщение «Ведение переговоров для поиска оптимальных решений» Поиск дополнительных методик определения климата в коллективе Подготовить сообщение «Принципы и методы работы в команде» Составление ролевой игры по теме: « Особенности делового взаимодействия в зависимости от стиля руководства» Моделирование диалогической речи Анализ ролевой игры «Обслуживание банкета» Поиск дополнительных приёмов обратной связи Подготовить сообщение «Порядок и правила работы с претензиями и пожеланиями гостей» Составление ролевой игры по таблице «Нормы и правила современного этикета» Поиск дополнительных методов повышающих уровень продаж Анализ ролевой игры «Я тебя понимаю!» Анализ тренингового упражнения «Беседа с клиентом» Поиск дополнительной информации по работе с возражениями клиента</p>	<p>36</p>	
--	-----------	--

МДК 02.03 Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания		132	
Раздел 1. Теоретические основы менеджмента		4	
Тема 1.1. Менеджмент в сфере общественного питания	Содержание учебного материала:	2	2
	Сущность управления Значение менеджерской подготовки для будущей профессиональной деятельности в обслуживании в общественном питании в условиях рынка Актуальные проблемы менеджмента в сфере общественного питания как науки		
Тема 1.2. Информационное обеспечение менеджмента в сфере общественного питания	Содержание учебного материала:	2	1,2
	Информация как основа менеджмента в сфере общественного питания. Делопроизводство, учет и статистическая отчетность в организациях общественного питания.		
Раздел 2. Основные функции менеджмента в сфере общественного питания		28	1,2
Тема 2.1. Целеполагание как функция менеджмента	Содержание учебного материала:	2	
	Цели менеджмента в сфере общественного питания Потребности, интересы потребителей как социальная основа для постановки целей		
Тема 2.2. Прогнозирование и планирование как функции менеджмента	Содержание учебного материала:	10	1,2
	Методы прогнозирования и планирования развития общественного питания Структура, содержание, методы разработки, организация выполнения и контроль реализации целевых комплексных программ Сущность, структура, классификация, технология выработки и принятия решений в организациях общественного питания.	4	
	Практическая работа № 1- 6: Прогнозирование и планирование как функции менеджмента. Решение ситуационных задач.	6	
Тема 2.3. Организация как функция менеджмента.	Содержание учебного материала:	8	1,2
	Организации общественного питания как открытые системы, их признаки и типология. Основные типы организационных структур организаций общественного питания.	2	
	Практическая работа № 7 -12: Составление схемы организационной структуры предприятия общественного питания. Анализ ситуаций.	6	2,3
Тема 2.4.	Содержание учебного материала:	14	1,2

Руководство как функция менеджмента	Мотивация работников организаций общественного питания. Формальное руководство и неформальное лидерство в организациях общественного питания различных типов Прогнозирование развития организации общественного питания на основе оценки эффективности ее работы: организационно-структурные изменения и диверсификация деятельности	6	
	Практическая работа № 13-20: Формальное руководство и неформальное лидерство в организациях общественного питания различных типов. Решение ситуационных задач.	8	2,3
Тема 2.5. Анализ как функция менеджмента	Содержание учебного материала:	4	1,2
	Модели анализа эффективности деятельности организаций общественного питания. Модели анализа эффективности деятельности организаций общественного питания.		
Раздел 3. Технология менеджмента в сфере общественного питания		6	1,2
Тема 3.1. Организация и технология труда специалистов организаций общественного питания	Содержание учебного материала:	2	
	Нормирование труда в отрасли общественное питание. Технология делового взаимодействия специалистов сферы общественного питания Организационно-правовые основы деятельности специалистов.		
Тема 3.2. Информационно-рекламная деятельность организаций общественного питания.	Содержание учебного материала:	4	1,2
	Особенности информационно-рекламной деятельности отрасли Виды информационно-рекламной направленности Формы рекламы в сфере общественного питания.		
Раздел 4. Управление персоналом		38	1,2
Тема 4.1. Кадровая политика.	Содержание учебного материала:	6	
	Типы кадровой политики. Этапы построения кадровой политики. Кадровые мероприятия и кадровая стратегия. Условия разработки кадровой политики.		
Тема 4.2.	Содержание учебного материала:	20	

Методы формирования кадрового состава	Оценка потребности в персонале. Привлечение кандидатов на работу в организацию Оценка кандидатов при приеме на работу. Адаптация персонала	6	
	Практическая работа № 21 -34 Оценка потребности в персонале на предприятии. Разработка мероприятий для привлечения кандидатов на работу в организацию.	14	2,3
Тема 4.3. Методы поддержания работоспособности персонала	Содержание учебного материала:	12	1,2
	Повышение производительности и нормирование труда. Оценка труда. Формирование кадрового резерва	2	
	Практическая работа № 35 -44: Разработка программ стимулирования труда. Разработка предложений по повышению производительности труда.	10	2,3
Раздел 5. Обучение персонала на рабочем месте и оценка результатов обучения.		36	1,2
Тема 5.1. Современные тенденции в области обучения персонала на рабочем месте и оценки результатов обучения	Содержание учебного материала:	6	
	Формы и методы профессионального обучения на рабочем месте. Роль наставничества в обучении на рабочем месте. Важность коммуникативных умений и профессиональной культуры речи для наставников. Определение персоналом собственных потребностей в профессиональном развитии и непрерывном повышении собственной квалификации. Личная ответственность работников в области обучения и оценки результатов обучения на рабочем месте.		
Тема 5.2. Проведение профессиональных тренингов на рабочем месте с последующей оценкой результатов обучения	Содержание учебного материала:	20	1,2
	Тренинг "профессиональной любезности" Ситуации "за пределами компетенции" официанта Тренинг эффективного слушания. Тренинг по работе с претензиями и возражениями.	6	
	Практическая работа № 45- 58: Отработка навыков эффективного слушания Отработка навыков по работе с претензиями и возражениями Отработка навыков «профессиональной любезности»	14	2,3
Тема 5.3.	Содержание учебного материала:	16	1,2

Мастер-классы для обслуживающего персонала	«Краткое позиционирование ресторана, меню и цен». "Краткая презентация особенностей меню (фирменных и дополнительных блюд, спецпредложений)" "Самооправдание дорогого заказа" "Готовое предложение по "индивидуальным" запросам"	8	
	Практическая работа № 59 -66: Подготовка презентации меню. Подготовка презентации предприятия общественного питания.	8	2,3
Тема 5.4. Оценка результатов обучения работников и его эффективность по установленным критериям	Содержание учебного материала:	4	1,2
	Способы и формы оценки результатов обучения персонала Отслеживание использования результатов обучения в ежедневной трудовой деятельности		
Самостоятельная работа:		66	
Разработка перечня элементов управленческой деятельности, входящих в профессиональные обязанности менеджера на предприятии общественного питания. Анализ конкретного источника информации (газетная или журнальная статья, официальный документ и т. и.) и выявить наличие в нем различных видов управленческой информации. Разработать типологию физкультурно-спортивных организаций конкретного региона. Проанализировать элементы передового опыта работы в физкультурно-спортивной организации. Разработать должностные обязанности работника физкультурно-спортивной организации. Подготовка сообщений по темам			
Учебная практика. Виды работ: Ознакомление с средствами, методами и формами обслуживания Ознакомление классификацией услуг общественного питания Ознакомление с организацией работы в торговом зале Ознакомление этапами процесса обслуживания Ознакомление со специальными видами услуг и формами обслуживания Ознакомление со специальным оборудованием для обслуживания в организациях общественного питания Ознакомление с методами расчетов необходимого количества столов мебели, посуды, белья. Ознакомление с приемами складывания полотняных салфеток Ознакомление с различными видами приемов и банкетов Ознакомление с правилами подачи закусок, блюд и напитков Ознакомление с требованиями к обслуживающему персоналу Ознакомление с особенностями обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов Ознакомление с работой официантов, барменов, сомелье		72	2,3

<p>Ознакомление с психологическими свойствами личности, психологией труда в профессиональной деятельности</p> <p>Ознакомление с психологией коллектива и руководства, психологическими аспектами управления профессиональным поведением;</p> <p>Ознакомление с методами расчетов численности работников в зависимости от видов обслуживания (с полным обслуживанием официантами, с частичным обслуживанием официантами, банкет-фуршет, банкет-коктейль, банкет-чай)</p> <p>Ознакомление с видами меню(банкетное, со свободным выбором блюд, диетического питания, детское)</p> <p>Ознакомление с требованиями к оформлению меню</p> <p>Ознакомление с рекламными носителями(реклама в СМИ, промо-акции)</p> <p>Ознакомление с картой вин и коктейлей: требования к карте вин и коктейлей</p> <p>Ознакомление с показателями эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость)</p> <p>Ознакомление с нормативно-технологической документацией: ГОСТ Р 50763-2007; ГОСТ Р 52113-2003; ГОСТ 30602-97/ГОСТ Р 50647-94</p>		
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ:</p> <p>Ознакомление с предприятием: его организационно-правовая форма, тип, класс, место расположения, режим работы, перечень предоставляемых услуг.</p> <p>Подбор и подготовка посуды, приборов, столового белья.</p> <p>Участие в расчете необходимого количества столов, мебели, посуды, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания.</p> <p>Ознакомление с нормативно-технологической документацией ГОСТа 50674-07 «Персонал общественного питания» .</p> <p>Участие в процессе обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков.</p> <p>Участие в приемах сбора использованной посуды и приборов.</p> <p>Участие в расчете с посетителями.</p> <p>Проведение работ с документацией по расчету численности работников.</p> <p>Выбирать , оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания.</p> <p>Ознакомление с показателями эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение.</p> <p>Сопоставление выявленных значений с требованиями ГОСТ</p>	108	2,3
Квалификационный экзамен		

	Всего	915	
--	--------------	------------	--

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 профессионального модуля

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству студентов;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением, для оснащения рабочего места преподавателя;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на ПОП. Учебник. - М.: КНОРУС, 2016
2. Казначевская Г.Б. Менеджмент. Учебник. - М.: КНОРУС, 2016

Дополнительные источники

1. Бары и рестораны. Искусство обслуживания / В. И. Богушева. - Ростов н/Д : Феникс, 2007. - 352с. - (Учебники и учебные пособия).
2. Каталог оборудования для предприятий торговли и массового питания (Комитет Российской Федерации по торговле, Институт проблем информатизации в торговле). - М., 2013 г.
3. Журналы: «Питание и общество», «Гурман», «Вы и Ваш ресторан», «Ресторанный бизнес», «Ресторанные ведомости».
4. Крымская Б.А., Балашова В.В. «Справочник официанта» - М.: Экономика, 2010 г.

5. Дубцов, Георгий Георгиевич. Ассортимент и качество кулинарной и кондитерской продукции : Учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.Г.Дубцов, М.Ю.Сиданова, Л.С.Кузнецова. - М. : Мастерство, 2007. - 230с.

Интернет-ресурсы:

[www, gsen.ru](http://www.gsen.ru) - сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
www.torgrus.com - сайт «Новости и технологии бизнеса»;
www.sovtorg.panor.ru - сайт «Современная торговля»;
www.garant.ru - справочно - правовая система Гарант;
www.consultant.ru - справочно - правовая система Консультант Плюс;

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.

5 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.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1 Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.	я контролировать процесс подготовки к обслуживанию; умение подбирать оборудование, посуду, приборы; рассчитывание необходимого количества в соответствии с типом и классом предприятия общественного питания	Выполнение практического задания Экспертная оценка
ПК 2.2 Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.	организации и нормированию труда персонала и требований к производственному персоналу	Выполнение практического задания Экспертная оценка
ПК 2.3 Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.	анализировать и производить расчеты работников занятых обслуживанием (официантов, барменов, менеджеров, хостесов, сомелье)	Выполнение практического задания Экспертная оценка
ПК 2.4 Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в	Использование информационных ресурсов в организации обслуживания в организациях общественного питания	- Выполнение практического задания - Экспертная оценка

ПК 2.5 Анализировать эффективность обслуживания потребителей.	Выполнение расчетов основных экономических показателей, связанных с новыми формами обслуживания	Выполнение практического задания Экспертная оценка
ПК 2.6 Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.	Соблюдение основных понятий в области контроля качества продукции и услуг, предложении по повышению качества обслуживания.	Выполнение практического задания Экспертная оценка

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развития общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии.	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов; - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения.	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно – правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов	- демонстрация знаний действующего законодательства, требований нормативно- правовых документов , а также требований стандартов и иных нормативных документов ,	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике