

Департамент образования и науки Костромской области
областное государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение «Костромской торгово-экономический колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 02

Организация обслуживания в организациях общественного питания

МДК 02.01. Организация обслуживания в организациях общественного питания

МДК 02.02. Психология и этика профессиональной деятельности

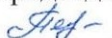
**МДК 02.03. Менеджмент и управление персоналом в организациях
общественного питания.**

РАССМОТРЕНО

Методическим советом ОГБПОУ «КТЭК»

Протокол № 8 от 12.05.2023 г.

Председатель МС

 Петропавловская Я. А.

РАССМОТРЕНО

Педагогическим советом ОГБПОУ «КТЭК»

Протокол № 7 от 19.05.2023 г.

Приказ ОГБПОУ «КТЭК» от 24.05.2023 г.

№ 186 /п

Одобрена цикловой методической
комиссией торгово-юридических
дисциплин

Протокол №9 от 16.05.2023 г.

Председатель:  Журба Н.Н.

Рабочая программа разработана на основе
Федерального государственного
образовательного стандарта (ФГОС) по
специальностям среднего профессионального
образования (СПО) укрупненной группы **43.00.00**
Сервис и туризм: по специальности 43.02.01
Организация обслуживания в организациях
общественного питания.

Зам. директора  А. А. Смирнова

2023 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в организациях общественного питания, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 465

Организация-разработчик:

ОГБПОУ «Костромской торгово–экономический колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	25
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	27

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 02

Организация обслуживания в организациях общественного питания

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **организация обслуживания в организациях общественного питания** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей
2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей
3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями
4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания
5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей
6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании для повышения квалификации работников общественного питания.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

иметь практический опыт: организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей;

управление 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 и подготовки предложений по его повышению

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. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

Объем образовательной программы – 1098 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 564 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 282 часа;
производственной практики – 252 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения рабочей программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Организация обслуживания в организациях общественного питания», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями, а также личностными результатами:

Код	Наименование результата обучения
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	Организовать 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 за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 10	Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.

Код ЛР	Перечень личностных компетенций, элементы которых формируются в рамках ПМ
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЛР 13	Принимающий цели и задачи научно-технологического, информационного, экономического развития России, готовый работать на их достижение; самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством.
ЛР 14	Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных; стремящийся к формированию в сетевой среде личностного и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 15	Проявляющий эмоциональную устойчивость и способность её регулировать; демонстрирующий способность к стрессоустойчивости, умение работать в режиме многозадачности.
ЛР 16	Открытый текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий; демонстрирующий способность к коммуникационной активности в профессиональной сфере и эффективному поведению на рынке труда.
ЛР 17	Проявляющий умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, а также способность к самообучению; признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся на меняющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием.
ЛР 18	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 1, ПК 4	Раздел ПМ 1. Организация и проведение процессов обслуживания	339	226	86	16	113				
ПК 6	Раздел ПМ 2. Внедрение этических и психологических норм в профессиональную деятельность	120	80	30	-	40	-	-		
ПК 2, ПК 3, ПК 5	Раздел ПМ 3. Организация и управление деятельностью подразделения в организациях общественного питания.	387	258	20	-	129	-	-		
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	252								
	Всего:	1098	564	136	16	282				252

* Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отлагательного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний.

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел ПМ 1. Организация и проведение процессов обслуживания			
МДК 02.01. Организация обслуживания в организациях общественного питания		226	
Второй курс 66 часов (44/22)			
Тема 1.1. Введение	Содержание	6	1
	1. Основные термины и определения. Цели и задачи обслуживания. Классификация услуг общественного питания. Обслуживающий персонал. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в различных типах предприятий общественного питания.		
Тема 1.2. Характеристика торговых помещений и их оснащение	Содержание	6	2
	1. Понятие, виды торговых помещений, их назначение, характеристика. Характеристика вспомогательных помещений, назначение, организация работы. Сервис-бар, назначение, характеристика. Требования к торговым залам предприятий различных типов и классов. Стили в оформлении интерьера. Оборудование залов. Нормы оснащения, требования к мебели.		
	Практические занятия	2	2
	Экскурсии в различные типы предприятий. Анализ взаимосвязи помещений торговой и производственной группы, оценка стилей интерьеров залов.		
Тема 1.3. Столовая посуда, приборы, белье	Содержание	12	2
	1. Виды и ассортимент столовой посуды и приборов. Нормы оснащения предприятий питания столовой посудой, приборами, бельем. Характеристика посуды из различных видов материала. Виды и ассортимент столового белья, характеристика. Мольтон, наперон: понятие, виды, назначение, применение.		
	Практические занятия	12	2
	Идентификация ассортимента столовой посуды, приборов, белья. Оформление документации на бой, лом, утрату посуды и заявок на доукомплектование предприятия посудой, приборами, столовым бельем по Нормам оснащения.		

Тема 1.4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	Содержание		4	2
	1.	Понятие и характеристика средств информации. Меню, карта вин , правила их составления и оформления. Специальные виды меню.		
	Практические занятия		4	2
Составление различных видов меню. Разработка карты вин ресторана.				
Тема 1.5. Этапы организации обслуживания в предприятии.	Содержание		16	2
	1.	Понятие подготовительного, основного и завершающего этапов обслуживания. Подготовка торговых помещений, расстановка мебели в залах, сервировка столов. Предоставление услуг по организации досуга посетителей. Требования к персоналу по внешнему виду, стилю, имиджу, инструктаж персонала.		
	Практические занятия		4	2
Овладение приемами работы со скатертью и салфетками, формы складывания салфеток, работа с подносом. Отработка приемов и техники предварительной сервировки к завтраку, обеду, ужину. Сервировка к банкетам. Отработка приемов досервировки стола в соответствии с заказом.				
Третий курс 108 часов (80/28)				
Тема 1.6. Обслуживание посетителей в ресторанах	Содержание		122	2
	1.	Основные элементы обслуживания гостей: встреча, размещение, подача меню, прием и оформление заказа, передача заказа на производство, подача блюд, напитков, расчет с гостями. Организация процесса обслуживания в зале: последовательность подачи продукции сервис-бара и производства. Основные методы подачи: русский, французский, английский, европейский, комбинированный. Правила этикета и нормы поведения за столом. Формы расчета с посетителями их характеристика, современные формы расчета. Уборка стола.		
	Практические занятия		8	2
Овладение техникой обслуживания посетителей в ресторане. Отработка способов подачи всех видов блюд, напитков. Деловые и ролевые игры с отработкой приемов сервировки и досервировки, с использованием приемов индивидуальной и синхронной подачи.				
Тема 1.7. Обслуживание приемов и банкетов.	Содержание		46	2
	1.	Виды приемов и банкетов. Определение, назначение, классификация. Понятие дипломатического протокола. Виды и характеристика официальных приемов, дневных приемов, вечерних дипломатических приемов. Роль менеджера в организации банкетной службы.		

2.	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Определение, назначение, основные особенности, характеристика данного вида банкета. Разработка меню, расчет персонала, расчет количества посуды для сервировки и подачи блюд, напитков. Определение конфигурации стола, оформление цветами, аксессуарами. Роль и обязанности менеджера, инструктаж персонала, тренинг официантов.	2
3.	Прием-фуршет. Определение, назначение, основные особенности, характеристика данного вида банкета. Разработка меню, расчет персонала, расчет количества посуды для сервировки и подачи блюд, напитков. Определение конфигурации стола, схемы расстановки столов, способы накрытия столов банкетным полотном и оформление «юбкой», оформление цветами, аксессуарами. Правила расстановки холодных блюд и закусок. Оформление десертного и кофейного (чайного) столов и барной стойки. Роль и обязанности менеджера, инструктаж персонала, тренинг официантов перед началом обслуживания.	2
4.	Прием-коктейль. Определение, назначение, основные особенности, характеристика данного вида банкета. Разработка меню, расчет персонала, расчет количества посуды для сервировки и подачи блюд, напитков. Варианты оформления зала, размещения барных стоек, дополнительных столиков. Приемы работы барменов, подготовка и подача аперитива, приемы подачи напитков и закусок, оформление столов цветами, аксессуарами. Роль и обязанности менеджера, инструктаж персонала, тренинг официантов.	2
5.	Банкет-чай. Определение, назначение, основные особенности, характеристика данного вида банкета. Разработка меню, расчет количества официантов, способы сервировки стола в зависимости от ассортимента сладких блюд, расчет количества посуды для сервировки и подачи блюд, напитков. Особенности организации официальных приемов за чайными столами, ритуалы чаепития в различных странах, оформление стола цветами, аксессуарами. Роль и обязанности менеджера, инструктаж персонала, тренинг официантов при проведении и обслуживании банкета-чая.	2
6.	Комбинированные (смешанные приемы). Определение, назначение, общая характеристика комбинированных приемов, отличительные особенности. Организация обслуживания приемов «коктейль-фуршет», «фуршет-кофе», «коктейль-фуршет-кофе», «банкет за столом с полным обслуживанием официантами – кофе в гостиной». Сервировка, оформление кофейных столов, правила подачи различных видов кофе, закусок, десерта, приемы подачи кофе различными способами. Работа официантов.	2
7.	Обслуживание банкетов неофициального характера. Понятие, виды неофициальных банкетов. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: характеристика, подготовка к банкету, особенности меню, расчет столов, скатертей, посуды, персонала, особенности сервировки и обслуживания, сервировка стола президиума. Особенности подачи банкетных блюд, приготовленных целиком, порционирование, транширование.	2

	Практические занятия Составление меню к различным видам банкетов. Расчет количества столов, скатертей, посуды, персонала. Составление схем расстановки столов. Составление заявок на столовые приборы, посуду, белье. Подготовка посуды к сервировке. Отработка техники сервировки столов, подачи аперитива, закусок, блюд, напитков, десерта. Деловые игры по тематике банкетов различных видов.	18	2
Тема 1.8. Специальные виды услуг и формы обслуживания	Содержание	12	1,2
	1. Определение и классификация специальных видов услуг. Особенности обслуживания проживающих в гостиницах, обслуживание в номерах гостиниц. Рум-служба, требования к сервису. Характеристика работы мини-баров. Роль менеджера в организации работы Рум-сервис. Использование принципа ротации при организации труда официантов в системе Рум-сервис. Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания. Тематические мероприятия, воскресный бранч, рождественский ланч, шведский стол, стол-экспресс, бизнес-ланч, зал-экспресс, кофе-брейк, счастливый час, линер. Понятие и виды кейтеринга, характеристика, организация пикника, барбекю, летних кафе.		
	Практические занятия Экскурсия в ресторан при гостинице с целью ознакомления с организацией работы «шведского стола»	2	2
Четвертый курс 36 часов + 16 к/р			
Тема 1.9. Услуги по обслуживанию иностранных туристов	Содержание		1,2
	1. Виды туризма, классы обслуживания, перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам. Нормативная база. Обслуживание групп туристов в ресторанах и кафе, режим питания, формы обслуживания, особенности питания туристов из различных стран мира. Виды расчетов, услуги питания в пути следования на железнодорожном, морском (речном), авиа транспорте.		
	Практические занятия Составление меню завтрака (континентального и полного), обеда и ужина. Приемы предварительного накрытия столов для обслуживания группы туристов из 4-6-8 человек. Европейский метод подачи блюд.	10	2
	1. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне. Подача блюд и напитков различными методами (английский, французский, европейский) и с использованием сервировочной тележки. Требования к внешнему виду и профессиональным навыкам персонала при работе с гостями, особенности делового этикета. Понятия и характеристика современных тенденций в приготовлении и подаче блюд и напитков (фондю, транширование, фламбирование, сырная тарелка, декантирование)		

Тема 1.10. Организация обслуживания гостей на высшем уровне	Содержание			2
	1	Особенности обслуживания гостей на высшем уровне. Подача блюд и напитков различными методами (английский, французский, европейский) и с использованием сервировочной тележки. Требования к внешнему виду и профессиональным навыкам персонала при работе с гостями, особенности делового этикета. Понятия и характеристика современных тенденций в приготовлении и подаче блюд и напитков (фондю, транширование, фламбирование, сырная тарелка, декантирование)		
	Практические занятия		12	3
Экскурсия в ресторан с целью изучения организации обслуживания гостей на высшем уровне				
Тема 1.11. Организация обслуживания в социально-ориентированных предприятиях питания	Содержание		1	1
	1.	Определение, назначение, виды социально-ориентированных предприятий. Организация питания и обслуживания на производственных предприятиях, в учебных заведениях, в учреждениях. Контингент питающихся, режимы питания, оснащение и оформление залов, мебель, оборудование, посуда, приборы, особенности меню. Стимулирование развития сети социально-ориентированных предприятий		
	Практические занятия		4	3
Экскурсия в столовую при Администрации области, города, завода, ВУЗа				
Тема 1.12. Организация труда обслуживающего персонала	Содержание		10	2
	1.	Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала. Квалификационные характеристики метрдотеля, официанта, бармена, барриста, сомелье, менеджеру зала.		
	2.	Аттестация работников торговой группы, общие положения, порядок проведения. Факторы режима труда и организация труда обслуживающего персонала.		
3.	Работа с нормативной документацией ЕКПД по категориям обслуживающего персонала			
Самостоятельная работа.		105	3	
Примерная тематика домашних заданий				
1. Составление отчетов по материалам экскурсий на предприятия питания.				
2. Составление рефератов, фотоальбомов по темам: «История появления некоторых видов посуды», «Современные виды материалов для изготовления посуды и приборов», «Правила этикета за столом», «Совместимость меню и карты вин», «Традиции чаепития в России, Англии, Японии, Франции».				
3. Анализ и оформление а-ля карты и карты вин ресторана.				
4. Отработка приемов полирования посуды, приборов, стекла. Подготовка столового белья.				

<ol style="list-style-type: none"> 5. Составление схемы очередности подачи блюд и напитков по заказу. 6. Составление схем рассадки и обслуживания по протоколу определенного количества участников банкета. 7. Разработка различных вариантов сервировки фуршетного стола. 8. Составление схемы организации рабочего места бармена на приеме-коктейль. 9. Составление схем сервировки для банкета-чай. 10. Разработка тематического стола по одному из видов неофициального банкета. 11. Оформление схемы расстановки продукции на «шведском столе». 12. Разработка подготовительного этапа кейтерингового мероприятия 		
<p style="text-align: center;">Примерная тематика курсовых работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием официантами по случаю (указываются различные тематические мероприятия) на 25, 50, 100 (24, 48, 62. 120) гостей 2. Организация обслуживания банкета с полным обслуживанием официантами на 36, 72 персоны, посвященных приезду делегации из (указывается страна) в ресторане высшего класса 3. Организация обслуживания приема-фуршет на 120, 150, 180, 220 гостей в ресторане класса люкс по поводу презентации фирмы или проведения деловых переговоров 4. Организация обслуживания участников конференции, проживающих в гостинице, по типу «шведского стола» 5. Организация обслуживания народного гуляния «Масленица» в городском парке 6. Организация кейтеринг-обслуживания по случаю Дня Предпринимателя в загородной резиденции на 36, 72, 120 гостей 7. Организация обслуживания в ресторане при гостинице по меню континентального завтрака (европейского, русского) на 25, 50, 75, 100, 150, 200 проживающих 8. Организация обслуживания банкета-чая на 6, 12, 18 персон в честь празднования 8 Марта в традициях чаепития различных стран. 9. Организация обслуживания банкета-коктейля в баре высшего класса на 14, 28 мест 10. Организация выездного банкетного обслуживания на 100 гостей по случаю празднования юбилея театра 		
<p>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе</p>	16	
<p>Самостоятельная работа по курсовой работе</p> <p>ИТОГО по МДК 02.01 226 часов + 113 самостоятельная работа</p>	8	

Раздел 2 ПМ 02. Внедрение этических и психологических норм в профессиональную деятельность			
МДК 02.02. Психология и этика профессиональной деятельности		120	
Тема 1. Понятие психологии как науки.	Содержание	10	1
	Предмет, цели, задачи , основные понятия психологии и этики в профессиональной деятельности . Особенности МДК, межпредметные связи, место психологии в системе наук. Методы исследования в психологии		
	Мотивация сотрудников. Удовлетворенность работой. Микроклимат в предприятии.		
	Влияние отбора персонала на эффективность работы предприятия		
	Практические занятия	2	2
	Составить анкету для отбора персонала на предприятии		
Тема 2. Психологические свойства личности	Содержание	10	2
	Общение. Виды общения . этика делового общения.		
	Этические принципы в деловом разговоре		
	Спор.Цели и подходы при решении спорных ситуаций		
	Типология конфликтов . Поведение в конфликтных ситуациях		
Практические занятия	10	2	
	Анализ рынка услуг общественного питания		
Тема 3. Профессиональная этика обслуживающего персонала	Содержание	10	2
	Этика поведения персонала при рекомендации блюд и напитков		
	Профессиональная этика во время телефонных переговоров		
	Коммуникация и визуальное общение		
	Девиантное поведение гостей. Способы устранения конфликтов .		
Практические занятия	6	3	
	Решение ситуационных задач		
Тема 4. Психология процесса обслуживания	Содержание	10	2
	Психология труда в профессиональной деятельности		
	Специфика трудовой деятельности в общественном питании		
	Личности работников в системе обслуживания		
	Практические занятия	6	3
	Провести анализ качества обслуживания на предприятии		
Тема 5 Деловой этикет и протокол	Содержание	10	2
	Этикет установления контакта		
	Правила подготовки публичного выступления.		
	Этапы деловой беседы.		
	Техники проведения деловых переговоров.		

	Внешний вид сотрудников			
	Практические занятия	6	3	
	Составить презентацию на индивидуальную тему и защитить, применяя правила публичного выступления			
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 2.		40	3	
<p>1. Тест Мюнстерберга «Расстановка чисел »</p> <p>2. Мотивационная среда личности- доклад</p> <p>3. Конфликты в профессиональной деятельности- презентация</p> <p>4. Психические процессы: мышление и память- сообщение</p> <p>5. Особенности невербального общения людей различных культур</p> <p>Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p> <p>Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:</p> <p>1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);</p> <p>2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);</p> <p>3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).</p>				
Всего		120		
Раздел 3 ПМ 02. Организация и управление деятельностью подразделения в организациях общественного питания				
МДК 02.03. Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания.		387		
Тема 3.1. Сущность и характерные черты современного менеджмента	Содержание		10	1,2
	1.	Цели, задачи и сущность управленческой деятельности Менеджмент как наука управления. Связь менеджмента с другими дисциплинами и МДК. Структура МДК, виды занятий и формы контроля. Содержание понятия «менеджмент» и «управление». Виды управления.		
	2.	Роль менеджера в управлении организацией. Субъект и объект управления, связь. Особенности, цели, задачи менеджмента в области профессиональной деятельности (в сфере общественного питания). Менеджер: понятие, его место в организации, роли и сущность деятельности. Типы менеджеров и уровни управления.		
	3.	Формирование менеджмента. Школа научного менеджмента (тейлоризм). Классическая школа управления. Вклад А. Файоля в развитие управления; принципы управления А. Файоля. Школа человеческих отношений и поведенческих наук; вклад Э. Мейо, М. Фоллет. Школа количественных методов. Современные подходы в менеджменте: количественный, процессный, системный, ситуационный, краткая характеристика.		
	4.	Национальные особенности менеджмента. Японская модель менеджмента, сущность. Американская модель менеджмента, особенности управления производством, персоналом, кадровая политика. Американская практика подбора руководящих кадров.		

	5.	Сравнительный анализ моделей менеджмента. Использование мирового опыта менеджмента в России. Особенности менеджмента в организациях общественного питания разных стран. Выступление студентов с докладами по теме «Национальные особенности обслуживания гостей в ресторанах разных стран».		
Тема 3.2 Применение системы методов в управлении персоналом	Содержание		12	2
	1.	Система методов управления: понятие, сущность, значение. Экономические методы управления в организации общественного питания, краткий обзор.		
	2.	Административно-правовые методы менеджмента: понятие, сущность, значение. Законодательные и нормативные акты. Особенности применения административно-правовых методов в организациях общественного питания.		
	3.	Отработка навыков применения в профессиональной деятельности приемов и методов менеджмента. Анализ должностных инструкций, положений и др. документов. Сообщения по теме «Административно-правовые методы менеджмента».		
	4.	Социально-психологические методы управления, их роль в исследовании коллективов, при формировании персонала, в управлении неформальными группами, для преодоления конфликтов. Основные методы социально-психологического исследования: беседа, интервью, опрос, тестирование, анкетирование; прямое или косвенное наблюдение; эксперимент; изучение результативности работника и т.п.		
	5.	Методы управления социальной активностью персонала: моральное стимулирование труда, изучение социальных потребностей и интересов, постановка перед коллективом социальных проблем и перспективных целей; планирование социального развития коллектива.		
	6.	Применение методов социально-психологического исследования коллектива. Тестирование и анкетирование как метод социально-психологического исследования коллектива. Наблюдение как метод оценки работы персонала; способы наблюдения; применение метода рейтинга при оценке персонала.		
Тема 3.3. Проведение анализа внешней и внутренней среды организации	Содержание		24	2
	1.	Понятие организации, признаки организации. Ресурсы организации. Классификация организаций. Жизненный цикл организации (на примере конкретной фирмы города). Обзор организационных структур управления в организациях общественного питания, анализ достоинств и недостатков, выбор структуры управления.		
	2.	Понятие внешней среды организации. Характеристика факторов внешней среды. Среда прямого воздействия; влияние поставщиков, потребителей, конкурентов, законодательства на деятельность организации общественного питания.		
	3.	Среда косвенного влияния на предприятие: экономических и политических факторов, научно-технического прогресса и др.		
	4.	Понятие внутренней среды организации. Элементы внутренней среды организации. Значение организационной структуры. Технология как внутренний фактор развития организации. Человек - основной фактор внутри организации.		
	5.	Понятие цели и ее значение в управлении организацией. "Дерево целей". Управление по целям. Понятие задачи, виды задач, процесс делегирования задач.		

	6.	Видение, миссия организации. Предназначение миссии. Формирование миссии фирмы. Составляющие миссии.		
	7.	Анализ факторов прямого окружения: поставщиков, потребителей, конкурентов, рынка рабочей силы. Анализ внешней среды косвенного окружения. Значение анализа внутренней среды фирмы.		
	8.	Методика SWOT- анализа. Факторы, учитываемые в SWOT-анализе. Построение матрицы. Оценка сильных и слабых сторон компании, внешних возможностей и угроз.		
		Формирование практических навыков создания фирмы, формулировки миссии, установления целей. Выполнение задания «Моя фирма».		
Тема 3.3 Функции менеджмента. Управленческий цикл.	Содержание		26	2
	1.	Понятие цикла менеджмента (управленческий цикл). Общие функции управления: планирование, организация, координация, мотивация, контроль, их характеристика; связующие процессы: коммуникации и принятие решения как необходимые условия процесса управления. Особенности общих функций управления в организациях общественного питания.		
	2.	Функция планирования. Роль планирования в управлении организацией. Виды планов: долгосрочные, стратегические, среднесрочные, краткосрочные, тактические, оперативные. Основные стадии планирования. Планирование работы подразделения в организации общественного питания.		
	3.	Организация как функция и процесс управления. Сущность и содержание функции организации. Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Понятие и сущность делегирования. Правила делегирования Роль руководителя в делегировании.		
	4.	Организационные структуры управления. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Типы структур управления в общественном питании.		
	5.	Функция мотивации. Сущность понятий: мотивация, потребности, вознаграждения. Критерии мотивации: потребности (первичные и вторичные), стимулы (принуждение, материальное поощрение, моральное поощрение, самоутверждение), вознаграждение (внутреннее и внешнее). Мотивация персонала в общественном питании.		
	6.	Использование содержательных и процессуальных теорий мотивации в управлении структурным подразделением. Сущность содержательных теорий мотивации (А. Маслоу, К. Альдерфера Д. Мак Клелланда, Ф. Герцберга). Процессуальные теории мотивации (теория ожидания В. Врума, теория справедливости Адамса, теория постановки целей, концепция партисипативного управления). Методы поддержания трудовой мотивации. Материальное и нематериальное стимулирование персонала.		
	7.	Контроль деятельности подразделения Сущность и назначение контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный. Внутренний и внешний контроль. Этапы контроля. Контроль деятельности персоналаООП. Требования к контролю. Ошибки контроля.		
8.	Формирование навыков планирования и организации работы исполнителей и подразделения. Работа в команде. Деловые игры			
ИТОГО на 3 курсе			72 часа	

4 курс		186 часов		
Тема 3.4. Управленческие решения.	Содержание		14	2
	1.	Роль решений в процессе управления. Виды управленческих решений. Требования, предъявляемые к решениям. Принципы и правила принятия управленческих решений.		
	2.	Этапы процесса разработки и принятия решений: диагностика проблемы (оценка ситуации), формулировка ограничений и критериев, определение альтернатив (выработка вариантов решения), оценка альтернатив, выбор альтернативы, реализация решений, контроль выполнения.		
	3.	Методы разработки и принятия управленческих решений. Методы ситуационного анализа: пошаговый разбор ситуации (кейс-метод), метод «мозговой атаки», метод «контрольных вопросов» и др.		
	4.	Процесс и методика принятия и реализации управленческих решений методом «мозговой атаки».		
	5.	Распределение ответственности. Ответственность менеджера. Особенности разработки и реализации решений в условиях неопределенности и риска.		
Практические занятия		2	3	
Процесс и методика принятия и реализации управленческих решений методом «мозговой атаки». Работа в команде. Выполнение задания «Моя фирма».				
Тема 3.5 Использование информационно- коммуникационных технологий в управлении персоналом	Содержание		34	2
	1	Коммуникация в организации. Коммуникации: понятие, виды (вербальные и невербальные, внутренние и внешние, горизонтальные и вертикальные), роль в организации. Коммуникационный процесс: понятие, его базовые элементы и этапы.		
	2	Информационные потребности менеджера и пути их выявления. Виды информации, требования к информации. Специфика профессиональной информации: поиск, оценка, контроль. Информационная безопасность. Помехи в развитии коммуникаций (искажение сообщений, информационные перегрузки, неудовлетворительная структура организации). Пути улучшения системы коммуникаций в организации		
	3	Деловое общение в коллективе. Организация взаимоотношений с сотрудниками. Деловое и управленческое общение. Психология и этика делового общения.		
	4	Этапы и фазы профессионального общения. Характеристика 1 этапа (психологический портрет собеседника), 2 этапа (создание условий для эффективных коммуникаций), 3 этапа (общение, решение проблемы), 4 этапа (осознание результатов). Фазы общения. Правила эффективного слушания.		
	5	Особенности делового и управленческого общения в организациях общественного питания. Подготовка и проведение деловой беседы. Организация общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.		
Практические занятия		2	3	
Приемы управления вниманием в деловом общении. Оценка своей способности слушать собеседника.				

<p>Тема 3.6. Управление коллективом. Власть, лидерство в коллективе.</p>	Содержание		22	2
	1	Сущность групповой динамики. Формальные и неформальные группы в организации. Трудовой коллектив как совокупность формальных и неформальных групп. Способы сглаживания отрицательного воздействия неформальных групп. Управление формальными и неформальными группами.		
	2.	Команда менеджера. Понятие команды и командных форм работы. Роль команд в современных организациях. Типы команд. Задачи руководителя и членов команды. Десять критериев зрелости группы.		
	3.	Руководство и власть. Содержание понятий «влияние» и «власть». Власть, основанная на принуждении, ее особенности. Характеристика власти, основанной на вознаграждении. Основные черты экспертной власти. Особенности эталонной власти. Характеристика законной власти. Сильные и слабые стороны различных форм власти.		
	2	Лидерство и личное влияние Лидерство: понятие, подходы к нему. Общая характеристика теорий лидерства. Модели лидеров («один из нас», «лучший из нас», «воплощение добродетели», «оправдывающий ожидания»). Влияние лидера в группе. Лидерские качества. Качества руководителя. Способы влияния на исполнителей с целью повышения эффективности их работы.		
3	Стили управления коллективом. Типы руководителей. Понятие стиля и типа руководителя. Характеристика стилей управления: авторитарный, либеральный, демократический. Теория «Х» и «У». Решетка Блейка и Моутона: понятие, содержание, использование, построение. Теория Фреда Фидлера. Оценка эффективности применения стиля управления. Адаптация стилей руководства к деловым ситуациям.			
Практическое занятие		2	3	
Формирование навыков работы в команде. Выполнение задания. «Я в команде». Студенты, изучив список «ролей» команды, оценивают степень выраженности у себя качеств, необходимых для каждой роли по 10-ти балльной шкале, студент получает представление о себе как о «командном игроке».				
<p>Тема 3.7. Управление конфликтами в коллективе</p>	1.	Понятие о конфликте. Классификация конфликтов. Конфликтные ситуации в межличностных отношениях. Конфликты в коллективе, причины деловых (профессиональных) конфликтов. Источники конфликтов в организациях. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов. Виды конфликтов.	20	2
	2.	Основные технологии управления конфликтами. Методы управления конфликтами. Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций. Методы работы с провокациями. Нормативное регулирование конфликтов. Позитивные и негативные последствия конфликтов.		
	3.	Предупреждение конфликтов в организациях. Роль коллектива в преодолении конфликтов, решающая роль руководителя в разрешении конфликта. Рекомендации для разрешения деловых споров. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций.		
	4.	Определение уровня конфликтности личности и ее стрессоустойчивости. Тестовый опрос на конфликтность.		
	5.	Профессиональный стресс у менеджера как фактор снижения эффективности работы. Стресс: понятие, природа, причины возникновения. Взаимосвязь конфликта и стресса. Позитивные и негативные стрессы. Психологический и физиологический стресс. Способы предупреждения стресса. Способы понижения уровня стресса.		

	6. Методы психологической саморегуляции и управление стрессом: базовые техники и вспомогательные средства. «Модераторы стресса» (факторы, ослабляющие связь между воздействием среды (стрессом) и внутренней реакцией человека). Методы управления психическими состояниями и стрессами. Алгоритмы стрессоустойчивости. Формирование навыка уверенного поведения в сложных ситуациях		
	Практическое занятие	4	3
	Формирование навыков управлять собой в конфликтной ситуации. Определение уровня конфликтности личности и ее стрессоустойчивости. Научить пользоваться правилами выхода из конфликтной ситуации. Решение ситуационных задач.		
Тема 3.8. Самоменеджмент	Содержание	14	2
	1. Самоменеджмент руководителя: его основные составляющие. Происхождение самоменеджмента. Необходимость и возможность реализации аспектов самоменеджмента. Принципы самоменеджмента. Ограничения самоменеджмента. Самоменеджмент в горизонтальных структурах. Самоменеджмент руководителя и его основные составляющие.		
	2. Эффективность труда менеджера. Режим труда. Тайм-менеджмент. Проблемы управления временем. Планирование работы менеджера. Основные направления улучшения использования времени. Организация рабочего дня, рабочего места. Контроль использования времени.		
	3. Эффективность труда менеджера. Осуществление мер по сохранению и укреплению здоровья. Рациональная организация отдыха, направленная на предупреждение утомления. Индивидуальный подход к организации отдыха. Биологические ритмы жизни и труда, управление ими. Аутогенная тренировка для предупреждения и снятия утомления. Управление стрессом Подверженность стрессу Как справиться со стрессом. Профилактика стресса.		
	4. Содержание понятия «имидж менеджера», виды имиджа, его составляющие. Деловой имидж и правила поведения в бизнес-среде. Формирование навыков создавать и поддерживать свой имидж. Основные правила поведения в общественных местах. Правила поведения на деловых приемах. Стили одежды и виды «дресс-кода» в компании.		
Управление персоналом в организациях общественного питания Тема 3.9. Основные понятия. Рынок труда.	1. Особенности управления персоналом в рыночных условиях. Роль менеджера в системе управления персоналом в организациях общественного питания. Персонал организации (предприятия) как объект управления. Принципы и методы управления персоналом.	16	2,3
	2. Трудовые ресурсы: понятие. Качество трудовых ресурсов: общая трудоспособность, профессиональная трудоспособность, трудовой потенциал. Кадровый потенциал организации. Экономически активное население.		
	3. Рынок труда: понятие, виды, элементы. Состояние рынка труда, условия его существования. Понятие занятости населения. Виды безработицы: фрикционная, институциональная, вынужденная. Виды вынужденной безработицы: технологическая, структурная, экономическая, маргинальная, молодежная. Уровень безработицы.		
	4. Служба управления персоналом, основные задачи и цели. Характеристика основных функций современной службы управления персоналом. Организационная структура службы управления персоналом, варианты.		

		Формирование кадровой службы. Положение о кадровой службе. Кадровое обеспечение службы управления персоналом. Основные группы кадров управления: руководители, специалисты и технические исполнители.		
	5.	Понятие кадровой политики организации. Роль кадровой политики в общей системе управления предприятием. Принципы кадровой политики организации. Цели и задачи кадровой политики организации. Краткая характеристика кадровой политики организации: пассивная, реактивная, активная, превентивная. Открытая и закрытая кадровая политика. Этапы разработки кадровой политики организации. Содержание и сущность стратегии управления персоналом.		
Тема 3.10. Кадровое планирование	1.	Кадровое планирование: цели и задачи. Планирование потребности в персонале как часть бизнес-плана. Принципы планирования персонала. Стратегическое и оперативное планирование персонала. Индивидуальное и коллективное планирование персонала. Факторы планирования персонала.	6	2
	2.	Планирование кадрового потенциала организации. Определение потребности в персонале, меры по обеспечению фирмы персоналом. Понятие качественной и количественной потребности в персонале. Валовая потребность в персонале, прогнозируемое наличие персонала, чистая потребность в персонале. Методы определения общей потребности в персонале: штатно-номенклатурный, нормативный, по трудоемкости. Планирование квалификационного состава персонала.		
		Практическое занятие. Изучение методов определения потребности в персонале. Расчет потребности в персонале различных категорий.	2	3
Тема 3.11. Поиск, отбор и наем персонала.	1.	Технология приема кадров на работу. Сущность найма на работу. Внешние и внутренние источники пополнения кадров. Преимущества и недостатки. Критерии отбора. Создание «идеального портрета» желаемого работника, профессиограммы.	18	2
	2.	Процесс набора и отбора кадров. Характеристика этапов отбора и найма персонала. Затраты на подбор и отбор персонала. Функции менеджеров по управлению персоналом в процессе отбора кадров.		
	3.	Процесс отбора кадров. Заочный этап отбора. Резюме. Особенности содержания резюме. Ошибки кандидатов. Особенности заполнения анкеты. Анализ анкетных данных.		
	4.	Процесс отбора кандидатов: предварительное отборочное собеседование. Виды собеседования: структурированное, неструктурированное, смешанное. Основные правила проведения собеседования. Ошибки менеджера при проведении собеседования. Проверка профессиональных и личностных качеств кандидата. Подбор тестов. Процедура тестирования, оценка результатов тестирования. Найм персонала		
		Практическое занятие. Отработка навыков создания профессиограммы работника, объявления о приеме на работу. Анализ объявлений о приеме на работу. Работа по 2 человека. Разработка объявления о приеме на работу.	4	3
Тема 3.12. Управление профессиональной ориентацией и социальной адаптацией.	1.	Управление трудовой адаптацией. Первичная и вторичная адаптация. Производственная и внепроизводственная адаптация. Введение в курс дела новых сотрудников. Социальная адаптация работника в коллективе. Особенности адаптации молодых работников. Наставничество.	8	2
	2.	Социальная адаптация личности в коллективе. Особенности личности. Виды темперамента: сангвинический, холерический, флегматический, меланхолический. Виды характера, правила работы с ними. Социально-психологический климат в коллективе и его оценка. Проблемные сотрудники (конфликтные личности), правила работы с ними.		

	3.	Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности. Оплата труда работников: базовые ставки, премиальные выплаты, социальные программы. Участие работников в прибыли. Нетрадиционные способы мотивации.		
Тема 3.13. Проведение оценки персонала	1.	Этапы проведения оценки персонала. Методы проведения оценки персонала: описательный, ранжирования, свободного или принудительного выбора, коэффициентный. Разработка оценочной технологии. Критерии оценки сотрудников.	4	2
	2.	Аттестация сотрудников: цели, задачи, принципы. Сертификация сотрудника. Проблемы оценки персонала и их преодоление. Юридические и этические проблемы оценки персонала.		
	Практическое занятие. Отработка методики деловой оценки персонала. Тестирование студентов. Изучение методов проведения оценки персонала. Изучение ошибок при проведении оценки персонала, рекомендации.		4	3
Тема 3.14. Управление развитием персонала. Оценка эффективности управления		Профессиональное образование и обучение персонала. Виды профобразования персонала: подготовка кадров, повышение квалификации и переподготовка кадров. Внутрипроизводственное и внепроизводственное обучение и их содержание.	10	2,3
		Планирование деловой карьеры. Личностные, ценностные и производственные факторы, влияющие на развитие карьеры. Условия развития карьеры. Виды деловой карьеры: внутриорганизационная и межорганизационная, специализированная и неспециализированная. Вертикальное, горизонтальное и центростремительное продвижение работников внутри организации.		
		Сущность организации труда: расстановка кадров, конкретизация функций персонала, формы разделения труда на предприятии. Нормирование труда – как основа рациональной его реорганизации. Совершенствование организации труда: мотивация и стимулирование. Текучесть кадров, анализ мотивов текучести, меры по снижению ее уровня.		
		Оценка эффективности управления персоналом. Эффективность управления персоналом: понятие и подходы к оценке. Показатели эффективной работы подразделений и организации в целом. Оценка деятельности кадровой службы. Научная система организации труда. Организационные преобразования.		
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 ПМ 02. Написание рефератов и исследовательских творческих работ по заданным темам:			129	3
<ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование личной работы. 2. Исследование факторов мотивации в учебной деятельности. 3. Система контроля в организациях. 4. Методы принятия управленческих решений. 5. Переговоры: искусство достигать цели. 6. Публичное выступление: как это делается. 7. Искусство общения: подготовка и проведение деловых бесед. 8. Практические приемы убеждения. 9. Неформальные группы и управление ими. 10. Технологии разрешения конфликтов. 				

<p>11. Стрессы в работе руководителя. 12. Имидж современного руководителя. 13. Культура управленческого труда. 14. Техника личной работы: где взять недостающее время. 15. Особенности применения мотивации персонала в общественном питании 16. Работа с источниками информации (конспектом, учебной и специальной литературой, материалами на электронных носителях, периодическими изданиями по профилю подготовки, ресурсами Интернет). 17. Создание презентаций по заданным темам. 18. Подготовка к практическим работам, оформление практических работ.</p>		
<p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Анализ факторов внешней среды, оказывающих влияние на организацию (по материалам СМИ). Анализ факторов внутренней среды (на примере конкретного предприятия). Анализ эффективности использования различных методов управления. Определение этапов формирования коллективов. Разработка плана своей работы на определенный период. Разработка плана-проекта проведения мероприятия в учебной группе. Решение ситуационных задач, связанных с принятием управленческих решений. Проведение сравнительного анализа стилей руководства Выбор управленческого воздействия при решении проблемно-ситуационной задачи. Написание эссе, отражающее сущность и характерные черты современного менеджмента.</p>		
<p>Производственная практика по ПМ 02 (по профилю специальности) Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с материальной и информационной базой организации 2. Применение приемов делового и управленческого общения в профессиональной деятельности. 3. Использование различных приемов, направленных на организацию работы коллектива исполнителей. 4. Выбор метода управленческого воздействия. Решение проблемно-ситуационных задач 5. Отработка навыков делового общения при обслуживании посетителей в баре, ресторане. 6. Составление вопросов для проведения собеседования при приеме на работу нового сотрудника в подразделение. 	252	3
<p>Всего часов по ПМ</p>	1098	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов «Организация обслуживания в организациях общественного питания», «Организация и технология обслуживания в барах» и лаборатории технологии приготовления пищи.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: Блендер, кофеварка, образцы посуды, столовых приборов и столового белья.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: Плиты, пароконвектомат, микроволновая печь, посуда.

Технические средства обучения: ПК

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Драчева Е. Л., Юликов Л. И. Менеджмент: Учебник, 10-е изд.-М.: Академия, 2019.- 288с.
2. Семенов А.К., Набоков В. И. Основы менеджмента: Практикум. - 3-е изд.- М.: Дашков и К., 2019. - 476с.
3. Кучер Л.С, Шкуратова Л.И. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания - М.:Деловая литература, 2019.- 235 с.
4. Психология и этика делового общения: Учебник / под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019.-415с.

Дополнительные источники:

1. Балашов А. П. Основы менеджмента: Учебное пособие. - М.: Вузовский учебник, 2019.- 288с.
2. Шеметов П. В. Менеджмент: управление организационными системами: учебное пособие.- 2- е изд. - М.: Омега-Л, 2020.- 408с.
3. Павлова Л. Г. Основы делового общения: уч. пос. - Ростов -на- Дону: Феникс, 2019.-311с.
4. Персональный менеджмент. Тесты и конкретные ситуации: Учебное пособие/ под ред. С. Д. Резника.- М.: ИНФРА-М, 2019.-161с.
6. Закон РФ "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями от 17.12.99 Федеральный Закон № 212) в редакции 2014, М.: Омега-Л, 2014
7. Правила оказания услуг общественного питания. (Постановление Правительства РФ от 15.08.97 № 1036 с изменениями и дополнениями от 21.06.2001 № 389)
8. ГОСТ Р 50762-14 "Общественное питание. Классификация предприятий"
9. ГОСТ Р 50764-14 "Услуги общественного питания. Общие требования"
10. ГОСТ Р 50935-15 "Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу"
11. ГОСТ Р 50647-14 "Общественное питание. Термины и определения"
12. Справочник руководителя предприятия общественного питания. -М.: Легкая промышленность и бытовое обслуживание, 2019

13. Сборник нормативных и технологических документов, регламентирующих производство кулинарной продукции. -М.: Хлебпродинформ, 2019
14. Сборники рецептов блюд и кулинарных изделия для предприятий общественного питания. — М.: Хлебпродинформ, 2019
15. Журналы: "Питание и общество", "Ресторатор", "Ресторанный бизнес", "Ресторанные ведомости", "Вы и ваш ресторан", «Гостиница и ресторан»

Интернет - ресурсы:

1. www.RussianFood.ru
2. www.pitportal.ru
3. www.restorante.com.ru
4. www.Kulina.ru
5. www.gotovim.ru/recepts/snack
6. www.koolinar.ru

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Организация обслуживания в организациях общественного питания» является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля «Выполнение работ по профессии рабочих, должностям служащих».

Профессиональному модулю «Организация обслуживания в организациях общественного питания» должны предшествовать учебные дисциплины:

1. Техническое оснащение организаций общественного питания и охрана труда
2. Безопасность жизнедеятельности
3. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации
4. Профессиональный модуль ПМ.01 «Организация питания в организациях общественного питания»

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): Наличие высшего образования в области организации обслуживания в предприятиях общественного питания. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимися профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация элементов предварительной сервировки стола, сервировки к банкетам; - проведение расчетов и демонстрация навыков работы с Нормами оснащения организаций питания необходимым ассортиментом столовой посуды, стекла, приборов; - идентификация ассортимента посуды, приборов по виду материала; - идентификация ассортимента столовых приборов и приборов для порционирования; - демонстрация приемов складывания салфеток и размещения на столе скатертей и аксессуаров 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> -защиты лабораторных и практических работ, -контрольных работ по темам МДК; -тестовые контроли -зачеты по производственной практике по каждому из разделов профессионального модуля. <p>Квалификационный экзамен по профессиональному модулю</p>
Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей	- документирование и ведение процессов обслуживания в соответствии с требованиями ГОСТа 50674-07 «Персонал общественного питания»	
Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями	- проведение работ с документацией по расчету численности работников и составление графиков выхода на работу	Текущий контроль в форме защиты практических работ Тестирование
Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания	<ul style="list-style-type: none"> - разработка различных видов меню; - составление меню к различным видам банкетов; - оформление карт вин и коктейлей, а-ля карт 	Текущий контроль в форме защиты практических работ Тестирование
Анализировать эффективность обслуживания потребителей	<ul style="list-style-type: none"> - анализ жалобной книги; - модернизация схем размещения столов и оборудования 	Текущий контроль в форме защиты практических работ Тестирование
Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> - разработка мероприятий по улучшению обслуживания - разработка мероприятий по переоснащению торгового зала предметами сервировки 	Текущий контроль в форме защиты практических работ Тестирование

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии - аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности; - наличие положительных отзывов по итогам практики; - участие в студенческих конференциях, конкурсах и т.п.	Защита мультимедийных презентаций Тестирование Защита отчетов по итогам выполнения заданий Защита отчетов по итогам прохождения практики
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области организации обслуживания - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	Защита рефератов, докладов Тестирование Защита отчетов по итогам прохождения практики
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области организации обслуживания	Защита рефератов, докладов Тестирование Защита отчетов по итогам прохождения практики
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- эффективный поиск необходимой информации	Защита мультимедийных презентаций Тестирование Защита отчетов по итогам выполнения заданий Защита отчетов по итогам прохождения практики
Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности	- использование различных источников, включая электронные	Защита рефератов, докладов Тестирование Защита отчетов по итогам прохождения практики
Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, мастерами в ходе обучения и на производственной практике с членами трудового коллектива	Защита презентаций Тестирование Защита отчетов по итогам выполнения заданий Защита отчетов по итогам прохождения практики
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы, работы коллектива подчиненных	Защита рефератов, докладов Тестирование Защита отчетов по итогам прохождения практики

Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- организация самостоятельных занятий при изучении ПМ	Защита мультимедийных презентаций Тестирование Защита отчетов по итогам выполнения заданий Защита отчетов по итогам прохождения практики
Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- анализ инноваций в области организации обслуживания в общественном питании	Защита презентаций Тестирование Защита отчетов по итогам выполнения заданий Защита отчетов по итогам прохождения практики

Результаты обучения (освоенные личностные результаты)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ЛР		
ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	Активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности; Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения.	Наблюдение за поведением обучающихся, взаимоотношениями с другими людьми. Посещаемость учебных занятий и учебная деятельность Показатели рейтинга успеваемости обучающегося Участие обучающихся в различных акциях и мероприятиях, в т. ч. патриотической направленности Участие в беседах профилактического характера Анкетирования и тестирования различного вида Участие в субботниках, генеральных уборках Участие в спортивных соревнованиях, посещение спортивных секций Индивидуальные беседы
ЛР 3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	Аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	
ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.		
ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.		
ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	Демонстрация интереса к будущей профессии. Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения.	Наблюдение за поведением обучающихся, взаимоотношениями с другими людьми.

<p>ЛР 13. Принимающий цели и задачи научно-технологического, информационного, экономического развития России, готовый работать на их достижение; самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством.</p>	<p>Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>Посещаемость учебных занятий и учебная деятельность</p>
<p>ЛР 14. Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающих информации и данных; стремящийся к формированию в сетевой среде личностного и профессионального</p>	<p>Наличие положительных отзывов по итогам практики; Участие в студенческих конференциях, конкурсах и т.п.</p>	<p>Выполнение творческих заданий, участие в конкурсах и олимпиадах</p>
<p>ЛР 15. Проявляющий эмоциональную устойчивость и способность её регулировать; демонстрирующий способность к стрессоустойчивости, умение работать в режиме</p>		<p>Освоение дополнительных общеразвивающих программ</p>
<p>ЛР 16. Открытый текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий; демонстрирующий способность к коммуникационной активности в профессиональной сфере и эффективному</p>	<p>Обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов;</p>	<p>Показатели рейтинга успеваемости обучающегося</p>
<p>ЛР 17. Проявляющий умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, а также способность к самообучению; признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся на меняющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным</p>	<p>Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.</p>	<p>Участие обучающихся в различных акциях и мероприятиях, в т. ч. патриотической направленности</p>
<p>ЛР 18. Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную</p>	<p>Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>Участие в беседах профилактического характера</p>
		<p>Анкетирования и тестирования различного вида</p>
		<p>Участие в субботниках, генеральных уборках</p>
		<p>Помощь преподавателю в различных делах</p>
		<p>Участие в спортивных соревнованиях, посещение спортивных секций</p>
		<p>Индивидуальные беседы</p>