

Министерство образования, науки и молодежной политики
Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края
«Краснодарский торгово-экономический колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 02 Организация обслуживания в организациях общественного питания
по специальности
43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании
Базовая подготовка

СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	82
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	89

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 «Организация питания в организациях общественного питания»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена (далее- ППССЗ), по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании, входящей в состав крупногруппы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, в части освоения основного вида деятельности (ВД):

Организация питания в организациях общественного питания и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей;

ПК2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;

ПК2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями

ПК2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания;

ПК2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей;

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

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании при повышении квалификации и переподготовки по рабочим профессиям; «Официант», «Бармен».

1.2. Цели и задачи профессионального модуля- требования к

результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся 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 и подготовки предложений по его повышению;

уметь:

- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;

- *управлять обслуживающим циклом в соответствии со стилем мероприятия;****

- *взаимодействовать с кухонным персоналом;**

- *координировать процессы на кухне и процессы подачи блюд;***

- *систематизировать задания, спланировать производственную потоковую работу и продемонстрировать знания гигиены и техники безопасности;****

- *поставить задачи, наметить план работы и продемонстрировать его в соответствии с гигиеническими нормами и правилами техники безопасности;****

- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и

рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;

- готовить залы организации питания к обслуживанию, расстановке столов, стульев, проверке устойчивости столов, стульев, протирке столов; **

- распознавать стандарты ресторанных материалов, оборудования, включающего в себя столовые приборы, глиняную (фаянсовую) и стеклянную посуду, мебель и столовое бельё; ***

- 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; **

- представить себя гостям на профессиональном уровне; дать совет или поделится информацией о блюде или напитке из меню; ***

- филитировать, траншировать и порционировать в присутствии гостей блюда из мяса; рыбы; птицы; ***

- составить различные варианты фруктовой тарелки, используя правила сочетаемости фруктов; ***

- составить и презентовать сырную тарелку используя различные виды сыров; ***

- осуществлять подачу сложных блюд и напитков с соблюдением мер безопасности и гигиенических норм с учетом стандартов *Worldskills*; ***

** подавать национальные блюда с учетом правил региональной или международной кухни;

- приготовление и подача кофе различными способами: кофе из традиционной машины – эспрессо, рассыпчатый чай ,французский сервис и банкетная подача кофе, ликерный кофе (рецепт и приготовление должны быть взяты из текста “*Food & Beverage Service 8th Edition by Lillicrap & Cousins*”); ***

- осуществлять приготовление и подачу альтернативного кофе; **

- *применять технику лате-арт при оформлении капучино;**
- *идентифицировать вина и крепкие алкогольные напитки и коктейли по цвету, запаху, вкусу;****
- *осуществлять расчет с посетителями;*
- *использовать программное обеспечение R-Keerger для комплексной автоматизации ресторанов;**
- *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;*
- *использовать нормативную, технологическую документации и справочный материал в профессиональной деятельности;***
- *составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;*
- *составлять различные виды меню с учетом религиозных традиций и национальных предпочтений потребителей;***
- *осуществлять консультирование потребителей с последующей продажей выгодных для заведения блюд и напитков;***
- *проводить винные мероприятия с презентацией, декантацией и последующей продажей напитков;**
- *координировать закрытие после обслуживания;****
- *определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторная посещаемость и др.);*
- *определять и анализировать основные угрозы и риски в работе ресторанов,*

*кафе и иных заведений различного типа обслуживания;**

- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания;

*- разработать концепцию ресторана, кафе, принимая во внимание месторасположения заведения и учитывая социально-экономический уровень и демографические показатели потенциальных посетителей; **

*- применять методы оценки оптимального ассортимента винно-водочной продукции, кофе и чая с учетом потребительских предпочтений и концепции предприятия питания; ***

*- оценивать качество эспрессо и напитков на его основе в учетом правил капинга; ****

*- организовывать обучение помощников официанта на рабочих местах правилам сервировки столов; ***

*- осуществлять контроль выполнения помощниками официанта предварительной сервировки столов; ***

*- применять регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую при обслуживании потребителей питанием; ***

*- разрабатывать текущий и оперативные планы работ бригады официантов/барменов; ***

*- распределять работу между членами бригады официантов/барменов и ставить им производственные задачи; ***

*- организовывать и контролировать обслуживание при проведении массовых мероприятий в организациях питания, в том числе выездных мероприятий; ***

*- обучать членов бригады на рабочих местах современным технологиям обслуживания потребителей; ***

знать:

- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания;

*- нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания;***

** основные направления инновационной деятельности в сфере ресторанного бизнеса;*

- этапы процесса обслуживания;

-особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;

*- современные технологии в приготовлении и подачи блюд и напитков;***

- 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;

*- правила нарезки, порционирования, взвешивания, укладки пищи в посуду и подачи блюд;***

*- требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок и напитков, кулинарных изделий, к условиям их хранения;***

*- способы транширования, филитирования мяса, птицы, рыбы;****

*- способы составления фруктовой тарелки, филитирование цитрусовых;****

*- технологию приготовления сыров, характеристику европейских сыров, способы их нарезки;****

*- теорию вкусовых сочетаний и кулинарного декора;***

*- виды кофе для эспрессо, обработку и способы обжарки кофейного зерна;альтернативные способы заваривания;**

*- виды кофемашин;**

- способы приготовления напитков на основе эспрессо, авторские

*кофейные напитки;****

*- технику работы с молоком, сливками, шоколадом;****

*- технику латте-арт; **

*- требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания;***

*- программное обеспечение R-Keeper для комплексной автоматизации ресторанов при работе с посетителями; отчётность и снятие остатков в баре;**

*- правила, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями в организациях питания;***

- 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;

*- техники продаж в ресторанном бизнесе;**

*- правила чтения винных этикетов, основы виноделия; характеристика основных сортов винограда используемых при производстве вин;**

*- технологии продаж вин и других алкогольных напитков, чая, кофе;***

- показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность,повторную посещаемость) и их определение;

- *нормативную и технологическую документацию и справочный материал в профессиональной деятельности; ***
- *правовые механизмы работы в индустрии питания; **
- *основы финансовой, информационной, кадровой безопасности в индустрии питания; **
- *методики влияния на выручку ресторана;*
- *критерии и показатели качества обслуживания; **
- *внутренние и внешние системы и правила работы с качеством в ресторане; **
- *методы организации труда официантов/барменов; ***
- *инструменты планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников организаций питания; ***
- *технологии наставничества и обучения на рабочих местах; ***
- *основы конфликтологии и психологию деловых коммуникаций; **
- *систему мотивации персонала и посетителей в ресторане; ***

Условные обозначения:

*- рекомендации работодателей с учетом новых тенденций в ресторанном сервисе;

** - требование профессиональных стандартов;

*** - согласно требованиям технического описания «Ресторанный сервис»,
Союз Worldskills Russia ;

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

Всего 1753 часа, в том числе:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося- 1357 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося — 905 часов;

практических занятий- 288 часов;

самостоятельной работы обучающегося- 452 часа;

Учебной и производственной практики – 396 часов;

.

2. Результаты освоения профессионального модуля

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

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.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3.	Принимать решение 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), за результат выполнения заданий.
ОК 10.	Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно-правовых документов, а так же требования стандартов и иных нормативных документов

3. СТРУКТУРА СОДЕРЖАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)			Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося, часов	Учебная, часов	Производственная, часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов				в т.ч. курсовая работа (проект), часов
1	2	3	4	5	6	7	8	
ПК 2.1. – ПК 2.3	Раздел 1. Осуществление обслуживания в заведениях общественного питания	835	557	188		278		
ПК 2.2.	Раздел 2. Основы психологии и этики профессиональной деятельности	186	124	48		62		
ПК 2.4. – ПК 2.6	Раздел 3. Управление процессом обслуживания потребителей услуг на предприятиях общественного питания	336	224	52	20	112		
	Учебная практика	180					180	
	Производственная практика	216						216
	<i>Всего:</i>	1753	905	288	20	452	180	216

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 работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1 Осуществление обслуживания в заведениях общественного питания		835	
МДК 02.01. Организация обслуживания в организациях общественного питания		557	
Тема1.1 Общая характеристика процесса обслуживания в организациях общественного питания	Содержание учебного материала	10	
	Классификация услуг общественного питания.Характеристикатипов и классов предприятий питания.;		1-2
	Правовые механизмы работы в индустрии питания. <i>Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания</i> ;Законодательная база в системе общественного питания.		
	Особенности подготовки и обслуживания на рпредприятиях различных типов и классов. Цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания. Специальные виды услуг и формы обслуживания.		
	<i>Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания питания;</i>		

	<i>Компьютерные программы для расчетов с потребителями в организациях питания. Программное обеспечение R-Keeper для комплексной автоматизации ресторанов при работе с посетителями</i>		
Тема 1.2 Квалификационные требования к сотрудникам предприятий общественного питания	Содержание учебного материала	14	2
	Служащие сервиса: профессиональные навыки, знания. Разработка штатного расписания, ФЗП сотрудников и рабочий график по должностям. Rules and Regulations. Правила внутреннего трудового распорядка. Должностные инструкции.		
	Требование к менеджеру высшего звена управления. Характеристика работ официантов 3-5 разряда.		
	Характеристика работы барменов. Требование к буфетчику сервис –бара. Требования к хостес		
	Договор материальной ответственности. Основные пункты договора материальной ответственности.		
	Практические занятия (в том числе)	4	
	Практическое занятие № 1 Изучение должностных инструкций персонала ресторана «Мадьяр». Составление должностных требований для менеджера торгового зала ресторана.		
	Практическое занятие № 2 Выполнение ситуационных заданий по теме профессиональность хостес. Осуществление бронирования столиков по телефону. Организация встречи и размещение гостей. Определение численности работников, занятых обслуживанием в соответствии с заказом и установленными требованиями;		
Тема 1.3 Планировочные и	Содержание учебного материала	24	

<p>стилистические решения торговых помещений предприятий общественного питания.</p>			
	<p>Планировочные решения торговых помещений предприятий общественного питания. Вид помещений.</p> <p>Показатели освещенности торговых помещений. Вентиляция на предприятиях общественного питания. Коэффициент естественной освещенности Естественная и искусственная вентиляция на предприятиях общественного питания</p> <p>Понятие об интерьере и организации внутреннего пространства. Основные стилистические направления в интерьере.</p> <p>Значение цвета в интерьере залов. Характеристика классического и неоклассического стиля в современных ресторанах.</p> <p>Особенности интерьеров в стиле хай-тек, техно-арт, кантрии восточного стиля.</p> <p>Оборудование залов, требование к мебели. Линия раздачи для предприятий общественного питания: предназначения и преимущества</p>		3
	<p>Практические занятия (в том числе)</p>	<p>12</p>	
	<p>Практическое занятие № 3 Составление и изучение таблиц норм оснащения ресторанов мебелью. <i>Использование нормативной технологической документации и справочного материала в профессиональной деятельности;</i></p> <p>Практическое занятие № 4 Составление схемы основных вариантов расстановки столов в зале</p> <p>Практическое занятие № 5 Осуществление расчета площади зала столовой и количество обеденных столов на 50 посадочных мест. Составить схему размещения столов зала</p> <p>Практическое занятие № 6 Проведение анализа стиля в кафе «Лицей». Проведение разработки стилистических решений для пиццерии, кофейни, столовой</p> <p>Практическое занятие № 7 Составление характеристик и отличительных особенностей стилей в</p>		

	ресторанах.		
	Практическое занятие № 8 Составление подбора и схемы размещения оборудования для зала в ресторане		
Тема 1.4 Материально -техническое обеспечение предприятий общественного питания	Содержание учебного материала	20	
	Профессиональная посуда, специфика и качество. Производство и характеристика керамической посуды.		2-3
	Производство и характеристика фарфоровой, фаянсовой, металлической посуды. Деревянная и пластмассовая посуда на современных предприятиях питания.		
	Производство и характеристика стеклянной посуды. Комплексное оснащение баров посудой, аксессуарами. Основные поставщики.		
	Основные и вспомогательные столовые приборы. Новые концепции в оформлении стола.		
	Введение журнала учета столовой посуды и приборов. Акты на бой и утрату посуды.		
	Столовое белье 21 века: хлопковые и льняные скатерти с акриловым покрытием. Использование столового белья при оформлении зала.		
	Практические занятия (в том числе)	8	
	Практическое занятие № 9 Составление акта на бой, лом.порчу, утерю посуды, приборов по типовой форме		
	Практическое занятие № 10 Осуществление идентификации ассортимента столовой посуды, приборов, белья по заданию. <i>Распознавать стандарты ресторанных материалов, оборудования, включающего в себя столовые приборы, глиняную (фаянсовую) и стеклянную посуду, мебель и столовое белье;</i>		
	Практическое занятие № 11 Проведение расчета потребности в посуде и приборах , белье. Расчет в		

	соответствии с типом и классом организации общественного питания		
	Практическое занятие № 12 Подбор приборов и посуды используемых для подачи оригинальных блюд		
Тема 1.5 Информационное обеспечение процесса обслуживания	Содержание учебного материала	16	
	Средства информации на предприятиях общественного питания. Назначение и выбор различных рекламных носителей. Информационное обеспечение услуг общественного питания;		2-3
	Назначение меню и структура меню. Рекомендации по составлению и оформлению карт –меню.		
	Требование к оформлению меню в ресторанах класса «люкс». Рекомендации по составлению и оформлению меню бизнес-ланча		
	Разновидности карт меню: карта чая и кофе, коктейльная и винная карты. Основные правила составления карт меню.		
	Меню –инжиниринг. Разработка меню для предприятий общественного питания.		
	Практические занятия (в том числе)	6	
	Практическое занятие № 13 Составление различных видов меню по заданию. <i>Составление различных видов меню с учетом религиозных традиций и национальных предпочтений гостя;</i>		
	Практическое занятие № 14 Составление чайной, кофейной, коктейльной карт меню. Отработка навыков консультирования потребителей;		
	Практическое занятие № 15 Составление меню комплексного обеда. Составление меню для ресторанов, специализирующихся на блюдах русской кухни.. <i>Подбор, оформление и использование информационных ресурсов, необходимых для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;</i>		

Тема 1.6 Этапы организации обслуживания	Содержание учебного материала	22	
	Этапы процесса обслуживания. Подготовка зала. Встреча гостей Обслуживание, расчет с посетителем. Характеристика методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания.		
	<p>Особенности подготовки торговых помещений различных типов и классов к обслуживанию. Подготовительный этап: уборка, расстановка мебели, получение столового белья, накрытие скатертей, получение посуды, подготовка посуды к сервировке столов.</p> <p>Варианты сервировки декора стола. Сервировка, декора стола в зависимости от типа и класса предприятия. Сервировка в кафе. Сервировка столов в ресторанах быстрого питания Подготовка рабочего места к обслуживанию в баре..</p> <p>Искусство флористики Правила композиции цветов, принципы сочетаемости при оформлении столов цветами.</p> <p>Этапы организации обслуживания в баре. Подготовка к работе инвентаря, мерных инструментов. Техника подачи продукции из сервис-бара.</p> <p>Личная подготовка персонала к обслуживанию. Внешний вид. Соблюдение норм этике. Правил подачи блюд. Правила встречи и обслуживания гостей на предприятиях питания.</p> <p>Правила сервировки в присутствии гостей. Досервировка стола в соответствии с заказом. Приемы сбора использованной посуды и приборов. Требования к проведению расчета с покупателем.</p>		2
	Практические занятия (в том числе)	8	
	<p>Практическое занятие № 16</p> <p>Осуществление организации подготовки к обслуживанию. Подготовка на различных типах предприятий питания. (по заданию). Составление плана работы и его демонстрация в соответствии с гигиеническими нормами и</p>		

	<i>правилами техники безопасности.</i>		
	Практическое занятие №17 Осуществление сервировки стола на предприятиях быстрого обслуживания. Осуществление сервировки стола в кафе по типу бистро;		
	Практическое занятие №18 Оформление цветами тематического стола «Кубанское застолье» Презентация.		
	Практическое занятие №19 Осуществление тематической сервировки стола. Сервировка по меню «Романтический ужин» ; «Рябиновая свадьба».		
1.7 Техника построения эффективной коммуникации		34	
	Стандарты обслуживания. Эффективная коммуникация как основа качественного обслуживания. Внедрение стандартов обслуживания в работу предприятия. Правила правильного построения диалога с гостем. Подготовка к работе (общению с гостем). Коммуникативные качества официанта: правила вербального и невербального общения. Общение с гостями при осуществлении приема заказа Правила клиентоориентированного подхода к гостям. Типы гостей и общение с ними. Работа с посетителями различного уровня достатка. Способы повышения среднего чека. Продажи в ресторане как часть сервиса. Консультация гостей при заказе. Способы постановки вопросов при определении потребностей гостей. Техники запоминания меню. Приемы, облегчающие запоминание меню. Группы блюд в меню по продукту. <i>Способы увеличения продаж при работе официанта с гостем . Метод цепочка, принцип Штирлица и т.д. Приемушества метода цепочка и принципа Штирлица.</i> Типология клиентов. Техника работы с различными типами потребителей. Разрешение конфликтов с посетителями. Правила поведения с конфликтными клиентами. Применение модели LAST при конфликтах. Выход из конфликтных ситуаций		2-3

	Техника работы с возражениями и претензиями. Рассмотрение возражений гостей. Способы решения предполагаемых ситуаций.		
	Современные технологии управления лояльностью гостей. Система лояльности на предприятиях общественного питания.		
	Работа с отзывами гостей. Анализ отзывов и предложений гостей. Поиск информационного повода для продвижения ресторанных услуг. Способы эффективного продвижения ресторанных услуг.		
	Практические занятия (в том числе)	14	
	Практическое занятие № 20 Организация работы с гостем: приветствие и знакомство. Проведение деловой игры "Открытие ресторана".		
	Практическое занятие №21 Построение диалога в процессе обслуживания. Речевой тренинг.		
	Практическое занятие № 22 Определение типологии потребительского поведения . Прогнозирования поведения потребителей по заданию Определение типологических особенностей личности.		
	Практическое занятие № 23 Решение ситуаций по моделям профессиональной деятельности. Поиск решения предполагаемых конфликтных ситуаций в организации,; Применение приемов делового и управленческого общения в профессиональной деятельности.		
	Практическое занятие № 24 Проведение анализа влияния эмоционально- волевых особенностей посетителей при взаимодействии с официантами. Анализ типологии посетителя и работника ПОП при возникновении и развитие различных ситуаций в процессе обслуживания (на примере реальных производственных ситуаций).		
	Практическое занятие №25 Отрабатывание метода «Елочка» при работе с гостем.Осуществление презентаций блюд и напитков с учетом выявленных потребностей Овладение техникой запоминания меню; Работа с возражениями		

	<p>Практическое занятие № 26</p> <p>Овладения навыками эффективных продаж блюд и напитков. Определение и анализ показателей эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторная посещаемость и др.); Осуществление презентаций фирменных блюд с использованием аппетитных слов .</p>		
1.8 Подача блюд с использованием современных технологий на предприятиях общественного питания	Содержание учебного материала	57	
	<p>Основные методы и приемы подачи блюд и напитков. Последовательность подачи блюд и напитков в процессе обслуживания на предприятиях общественного питания.питания</p> <p><i>Современные технологии в подачи блюд и напитков. Правила приготовления и подачи холодных закусок. Значение холодных закусок в питании человека. Пищевая ценность холодных закусок. Основные виды холодных закусок. Правила нарезки, порционирования при подачи блюд.</i></p> <p>Правила подачи и оформления сырной тарелки. Производство сыров. Виды и сорта сыра. <i>Технология приготовления сыров, характеристика европейских сыров, способы их нарезки;</i></p> <p>Правила составления сырной тарелки. Подбор сыров по консистенции, по вкусу. Выбор посуды. Правила расположения сыров на сырной тарелке. Принципы сочетаемости сыров с фруктами, винами</p> <p>Способ приготовления фруктовой тарелки.Приготовление фруктов для фруктовой тарелки различными способами. <i>Филитирование цитруса. Правила составления фруктовой тарелки .Основные правила подбора и обработки фруктов. Подготовка фруктов к нарезке . Правила расположения фруктов на фруктовой тарелке.Принципы сочетаемости фруктов</i></p> <p>Приготовление и подача холодных закусок и блюд в присутствии гостей. Правила и техника безопасности официанта при приготовлении блюд в присутствии гостей.</p>		2-3

	<p>Подбор посуды и подача горячих закусок. Порционная посуда для горячих закусок. Порционирование, оформление и подача супов в присутствии гостей. Правила подачи супов.</p>		
	<p>Порционирование, и подача вторых блюд в присутствии гостей. Правила подачи вторых блюд из мяса, птицы, рыбы</p>		
	<p>Порционирование и подача сладких блюд. Правила подачи холодных сладких блюд.</p>		
	<p>Подача сложных блюд в присутствии посетителей. Способы <i>траширование</i> , мяса, дичи в присутствии посетителя. Основные навыки при траншировании рыбы, мяса, дичи</p>		
	<p><i>Способы филитирования рыбы в присутствии посетителей.</i> Правила порционирования и подача. Подбор гарнира.</p>		
	<p><i>Фламбирование блюд.</i> Работа официанта при фламбирование блюд. Техника безопасности при фламбировании блюд. Виды фламбе</p>		
	<p>Приготовление и подача фондю. Виды фондю. Сырное фондю. Правила приготовления сырного фондю. Шоколадное фондю</p>		
	<p>Оформление, подача блюд из морепродуктов. Правила подачи блюд из морепродуктов. Виды морепродуктов (омары, креветки, лангусты), особенности употребления. Подбор посуды и приборов при подаче блюд из морепродуктов. Приборы для блюд из морепродуктов.</p>		
	<p>Подача комплимента от заведения. Виды комплиментов, подаваемых гостям <i>Современные технологии в приготовлении и подачи блюд и напитков; Теория вкусовых сочетаний и кулинарного декора;</i></p>		
	<p><i>Требования к качеству и безопасности пищевых продуктов. Качество используемых в приготовлении закусок и напитков, кулинарных изделий, к условиям их хранения. Правила нарезки , порционирования, взвешивания, укладки в посуду .</i></p>		
	<p>Практические занятия (в том числе)</p>	<p>26</p>	
	<p>Практическое занятие № 27 Отрабатывание техники подачи горячих и холодных закусок. Организация, осуществление и контроль процесса обслуживания с</p>		

	использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи блюд из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов.		
	Практическое занятие № 28 Приготовление сырной тарелки. Оформление сырной тарелки. Презентация. <i>Составить и презентовать сырную тарелку, используя различные виды сыров;</i>		
	Практическое занятие № 29 Приготовление сырного канапе и сервировка. Отрабатывание техники работы официанта при подачи сырного канапе. Интерактив с гостями		
	Практическое занятие № 30 Приготовление фруктовой тарелки. Осуществление подготовки нарезки фруктов и <i>составление различных вариантов фруктовой тарелки, с учетом правил сочетаемости фруктов;</i> Составление «европейской» фруктовой тарелки.		
	Практическое занятие № 31 <i>Филитирование цитрусов для фруктовой тарелки. Правила работы с приборами при филитирование цитруса. Минимизация отходов. Гигиена</i>		
	Практическое занятие № 32 Транширование птицы в присутствии посетителей. <i>Филитирование и порционирование в присутствии гостей блюд из мяса, рыбы, птицы;</i> Осуществление презентации при подачи траншированной птицы посетителям		
	Практическое занятие № 33 Фламбирование десерта (фрукты, блины) в присутствии гостей. Представление себя на профессиональном уровне.Интерактив с гостями в процессе приготовления. Осуществление подачи фламбированного десерта гостям		
	Практическое занятие № 34 Приготовление сырного(шоколадного) фондю.Сервировка. Проведение презентации при подачи сырного фондю		
	Практическое занятие № 35 Осуществление подбора посуды и методов подачи для первых блюд. Осуществление сервировки стола для блюд из морепродуктов по		

	<p>предварительному меню заданию) . Подача блюд из морепродуктов, подбора вина и проведение презентации</p> <p>Практическое занятие № 36 Отрабатывание техник работы официанта при приеме заказа. Приветствие. Подача меню. <i>Представление гостям на прфессиональном уровне; дать совет или поделиться информацией о блюде или напитке из меню;</i></p> <p>Практическое занятие № 37 Отрабатывание техники английского метода подачи блюд.<i>Приготовление салата цезарь в присутствии посетителей. Подача методом геридон</i></p> <p>Практическое занятие №38 Отрабатывание техники подачи блюд методом сильвер .<i>Осуществление подачи сложных блюд и напитков с соблюдением мер безопасности и гигиенических норм с учетом стандартов Worldskills;</i></p>		
	<p>Практическое занятие №39</p> <p>Отрабатывание техники подачи блюд методом геридон (по заданию).<i>Осуществление подачи сложных блюд и напитков с соблюдением мер безопасности и гигиенических норм с учетом стандартов Worldskills;;</i></p>		
Тема 1.9 Подготовка и организация обслуживания барного сервиса	Содержание учебного материала	70	
	<p>Методы приемы и техника подачи напитков из сервис-бара. Основной ассортимент продукции бара.</p> <p>Введение в виноделие. Сорты винограда. Оргонолептика. Характеристика цвета и запаха вина. Производство вин. Отличительные особенности производства красных и белых вин</p> <p>Классификация вин. Этапы производства. Основные этапы производства тихих вин. Производство игристых вин. Шампанское. Основные этапы производства игрситых вин. Особенности производства шампанского. Сладкие и крепленые вина. Вкусовые характеристики сладких и</p>		2

	<p>крепленых вин.</p> <p><i>Правила чтения винных этикетов. Особенности вин различных регионов Франции , Италии,Испании и других стран.</i></p> <p>Гастрономическая сочетаемость вин. Сочетаемость вин с продуктами питания Подбор бокалов для различных вин. Бокалы для белого и красного вина. Винные аксессуары.</p> <p>Сервис вина.Технология декантации вин. Работа официанта при обслуживании вином. Принципы предложения вина гостям.</p> <p>Правила хранения вин. Температурный режим при хранении вин. Составление винной карты. Основные правила, используемые при составлении винной карты.</p> <p>Классификация основных видов крепкого алкоголя. Напитки, полученные методом перегонки. Технология изготовления и разновидности виски, коньяков, бренди.</p>		
	<p>Способы подачи различных видов виски. Подача купажированного , односолодового виски. Новые тенденции при подачи виски. .</p> <p>Классификация коньяка по выдержки. Подбор посуды при подаче коньяка. Отличительные особенности бренди.</p> <p>Правила подачи ликеров и коктейлей. Посуда для подачи ликеров и коктейлей.Правила сочетаемости крепкого алкоголя и блюд.</p> <p>Технологии продаж вин и других алкогольных напитков .Ассортимент алкогольной продукции, рекомендуемый в качестве аперетивов и дигестивов.</p> <p>Международная классификация пива.Способы приготовления пива. Правила подачи пива алкогольного, безалкогольного. Подбор посуды. Посуда для подачи пива.</p> <p>Новые тенденции в развитии барного дела. Молекулярная миксология. Особенности различных категорий гостей, определение их потребностей в отношении напитков.</p> <p>Производство и классификация основных сортов кофе. <i>Введение в кофейную терминологию. Виды кофе для эспрессо. Обработка и способы обжарки кофейного зерна. Отличительные особенности.</i></p>		2

	<p>Оборудование: <i>виды кофемашин</i>. Кофемашины, применяемые на предприятиях общественного питания. Автомат. Полуавтомат.</p> <p>Способы приготовления кофе. Кофе на основе эспрессо. <i>Техника работы с молоком, сливками, шоколадом; Техника латте-арт;</i></p> <p>Кофейные напитки. Горячие и холодные кофейные напитки. Авторские напитки на основе кофе. Технология приготовления и правила подачи.</p> <p>Виды и классификация чая. Классификация китайских видов чая. Особенности приготовления и подачи различных видов чая.</p> <p>Английский способ заваривание чая. Сервировка. <i>Технология продажи вин и других алкогольных напитков, чая, кофе;</i></p>		
	Практические занятия (в том числе)	30	
	<p>Практическое занятие № 40 Составление карты вин. <i>Применение методов оценки оптимального ассортимента вино-водочной продукции, кофе и чая с учетом потребительских предпочтений и концепции предприятия питания;</i></p> <p>Практическое занятие №41 Осуществление подбора блюд к винам. Подбор блюд к предлагаемому вину. Выбор бокалов. Определение температуры подачи.</p> <p>Практическое занятие № 42 Проведение винных мероприятий с презентацией. Декантация и последующей продажей гостям. Проведение деловой игры« Винная дегустация с продажей»</p> <p>Практическое занятие №43 Осуществление подбора посуды при подачи коньяка. Подача ординарного, марочного коньяка (http://www.garant.ru)</p> <p>Практическое занятие №44 Осуществление техники подачи шампанского. Подбор стеклянной посуды при подачи шампанского брют, рекомендации по подбору блюд. Проведение презентации шампанского.</p> <p>Практическое занятие №45 Осуществление подбора блюд и посуды при подачи пива. Осуществление подбора блюд по предложенному меню, для гостей пивного ресторана. Выбор бокала. Техника наполнения. Осуществление рекомендаций закусок</p>		

	при заказе пива.		
	Практическое занятие №46 Осуществление рекомендаций напитков по предложенному меню. Выбрать посуду и способ подачи напитка. Проведение презентаций белого вина, красного вина при работе с гостями.		
	Практическое занятие №47 Консультирование гостей при приеме заказа на напитки. Предложение гостям с учетом специальных скидок, по заданию. Разработка программ по продвижению безалкогольных коктейлей в баре.		
	Практическое занятие №48 Решение нестандартных ситуаций при приеме заказов на алкоголь. Осуществление сервировки для подачи шампанского в ведерке со льдом. Презентация		
	Практическое занятие №49 <i>Приготовление и подача кофе различными способами. Эспрессо, французский сервис и банкетная подача кофе, ликерный кофе.</i>		
	Практическое занятие №50 Приготовление капучино, лате. Выбор посуды. Подача. <i>Применять технику лате-арт при оформлении капучино.</i> Овладение техникой работы с молоком при приготовлении капучино		
	Практическое занятие №51 Приготовление авторского кофейного напитка. Составление технологической рецептуры. Презентация напитка. Приготовление и подача холодного кофе.		
	Практическое занятие №52 Проведение оценки качества кофе с учетом правил капнга. Цвета пены(крема). Эластичность пены. Баланс вкуса. Текстура пены. Качество таблетки. Гигиена.		
	Практическое занятие №53 Проведение презентаций десертов к кофе..Подбор десертов к приготовленному кофе и кофейным напиткам. Написание презентации. Подбор посуды и подача десертов. Приготовление и подача китайских видов чая. Китайская чайная церемония.		

	Практическое занятие № 54 Проведение английской чайной церемонии. Проведение русского чаепития. Сервировка стола подчеркивающее стиль чаепития. Подбор десертов. Подготовка посуды. Приготовления чая. Обслуживание гостей.		
Тема 1.10 Организация и обслуживание приемов и банкетов на предприятиях общественного питания	Содержание учебного материала	62	
	Банкетные услуги на предприятиях общественного питания. Характеристика видов банкетов. Виды банкетов. Банкет с полным и частичным обслуживанием официантами, банкет-фуршет, коктейль, банкет-чай		
	Работа банкетной службы. Документация при оформлении банкетов. Требование к банкетному менеджеру. Формы проведения банкетных мероприятий.		2-3
	Организация работы банкетного менеджера. Подготовительный этап: расчет численности официантов, расчет столового белья, мебели, посуды.		
	Меню для банкета с полным обслуживанием. Расчет количества блюд .Определение оптимального количества порций.		
	Организация работы банкетной службы при банкете за с полным обслуживанием. Расчет количества официантов. расчет посуды, столового белья.		
	Меню для банкета с частичным обслуживанием. Расчет количества блюд . Определение оптимального количества порций.		
	Организация работы банкетной службы для фуршета. Организация при подготовки к проведению фуршета. Правила проведения банкета, расчет количества официантов, необходимых для осуществления обслуживания, расчет столов, посуды, столового белья.		
	Способы расстановки и накрытия фуршетных столов. Рассмотрение основных вариантов расстановки столов. Правила сервировки столов тарелками, приборами, салфетками, тарелками с хлебом, приборами со специями. Приемы при сервировке столов.		

	<p>Способы расчета блюд для банкетов фуршетов. Основные формулы, применяемы для расчета блюд для банкета фуршета. Закуски, блюда и напитки для банкета фуршет.</p>		
	<p>Работа банкетной службы при проведении банкет-коктейля. Правила проведения банкета-коктейль. Расчет посуды. Определение численности официантов.</p>		
	<p>Способы расчета количества блюд для банкета-коктейль. Закуски, блюда и напитки на банкете-коктейль. Способы расстановки стеклянной посуды, с напитками на подносе.</p>		
	<p>Комбинированные банкеты. Виды комбинированных банкетов. Правила и приемы при работы официантов парами. Одновременная подача блюд.</p>		
	<p>Работа официантов при обслуживании банкета –чай. Правила сервировки чайного стола по составленному меню. Посуда, применяемая для сервировки .Правила работы официантов.</p>		
	<p>Обслуживание бара на банкете. Организация работы бармена на банкете.Подготовка рабочего места.</p>		
	<p>Особенности свадебного банкета. Правила проведения свадебного банкета. Особенности проведения банкетов «День рождения». Организация банкета для Дня Рождения</p>		
	<p>Дневные дипломатические приемы. Правила проведения дипломатических дневных приемов.Требование к обслуживанию дипломатических приемов.</p>		
	<p>Правила проведения вечерних приемов.Подбор оборудования. Расчет численности официантов. Требование к обслуживанию дипломатических приемов</p>		
	<p>Комбинированные приемы. Описание комбинированных видов приемов. Правила их организации. Схема работы официантов. Расчет необходимого количества официантов.</p>		
	<p>Оформление банкетных залов. Стилистические решения при оформлении банкетных залов.Анализ готовности ресторана к проведению банкета (потребности и возможности)</p>		
	<p>Работа с гостем при заказе банкета. Учет всех пожеланий гостя при заказе банкета Продажа банкетных услуг (формирование предложений и выбор источников рекламы). Предложение гостю дополнительных банкетных</p>		

	услуг..		
	Рынок банкетных услуг г. Краснодара. Рассмотрение ресторанов, предлагающих услуги по организации банкета.		
	Практические занятия (в том числе)	20	
	<p>Практическое занятие № 55 Проведение расчета при приеме заказа на банкет Проведение расчета количества официантов для проведения банкета по случаю юбилея. Предложить варианты расстановки и сервировки столов, рассчитать необходимое количество приборов Осуществление банкетной сервировки. Осуществление подготовки к проведению банкета с частичным обслуживанием.(прием заказа, составление меню)</p>		
	<p>Практическое занятие №56 Накрытие столов, синхронная сервировка. Обслуживание гостей.Овладения практическими приемами сбора использованной посуды при банкетных обслуживаниях.</p> <p>Практическое занятие №57 Овладение приемов сервировки стола стеклом. Односторонняя для стола президиума, двусторонняя по заданию</p> <p>Практическое занятие №58 Организация банкета юбилея . Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Тема по случаю подписания Россией и Китаем соглашения о сотрудничестве в сельском хозяйстве. <i>Организация и контроль обслуживания при проведении массовых мероприятий в организациях питания, в том числе выездных мероприятий;</i></p> <p>Практическое занятие №59 Организация банкета для гостей Ближнего Востока .</p> <p>Практическое занятие №60 Проведение Банкет-фуршет. Организация Прием – коктейля. Правила оформления барной стойки. Способы расстановки стеклянной посуды, с напитками на подносе.Составление меню по заданию.Подбор и подача аперитива.</p>		

	<p>Практическое занятие №61 Организация Банкет - чай. Правила сервировки чайного стола по составленному меню, подачи сладких блюд, горячих напитков, вино-водочных изделий, уборка стола. Осуществление подбора блюд и сервировки для организации и обслуживания банкет чай. Осуществление расстановки на столе фруктов, цветов, алкогольных и прохладительных напитков, холодных блюд и закусок</p>		
	<p>Практическое занятие №62 Обслуживание неофициальных банкетов. Варианты сервировки стола президиума. стола для гостей по заданию. <i>Организация и контроль обслуживания при проведении массовых мероприятий в организациях питания, в том числе выездных мероприятий;</i></p>		
	<p>Практическое занятие №63 Отрабатывание вариантов сервировки тематических столов.</p>		
	<p>Практическое занятие №64 Составление предложений по улучшению качества банкетных услуг г. Краснодара»</p>		
Тема 1.11 Специальные формы обслуживания в общественном питании	Содержание учебного материала	32	
	<p>Современные виды услуг и формы обслуживания их характеристика. Шведский стол, презентации, воскресный бранч, кофе-брек). Организация кофе-брейк. <i>Разработка текущего и оперативного планов работ бригад официантов/барменов;</i></p>		2
	<p>Особенности организации обслуживания тематических шведских столов. Посуда и приборы для тематических шведских столов.</p>		
	<p>Особенности проведения и организации бизнес-ланчей. Составление меню бизнес ланча. Выявление потребностей посетителей при составлении меню бизнес-ланча.</p>		
	<p>Услуги ресторана по организации и обслуживанию торжеств. Специфика проведения воскресного бранча и тематических вечеров. Виды предлагаемых услуг.</p>		
	<p>Современное состояние рынка кейтеринговых услуг. Перспективы развития кейтеринговых мероприятий. Форматы обслуживания выездных</p>		

	<p>мероприятий. Описание основных форм обслуживания выездных мероприятий</p> <p>Документальное сопровождения деятельности кейтеринговой компании. Бланки заказа <i>Обучение членов бригады на рабочих местах современным технологиям обслуживания потребителей;</i></p> <p>Оборудование для выездного обслуживания. Расчеты необходимого оборудования для выездного обслуживания. Ассортиментная политика в кейтеринге.</p>		
	<p>Персонал. Методы работы с временным персоналом. Обучение временного персонала</p> <p>Обслуживание на летних площадках (верандах). Правила обслуживания на летних площадках. Летнее кафе выбор места, посуда и аксессуары. Оптимальное расположение летних кафе. Меню для летних кафе.</p> <p>Особенности предоставления услуг по организации питания в местах массового отдыха . Особенности сервировки столов на открытых площадках. Оформление выездных церемоний, украшение на природе. Аксессуары для украшения выездных церемоний</p> <p>Организация обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта. Обслуживание в вагонах-ресторанах. Особенности обслуживания потребителей на водном транспорте. Общие принципы обслуживания.</p> <p>Особенности обслуживания потребителей на воздушном транспорте. Подача еды и напитков при перелетах.</p> <p>Перспективы развития ресторанов быстрого обслуживания для автомобилистов. Особенности обслуживания потребителей на автомобильных дорогах.</p>		
	Практические занятия (в том числе)(в том числе)	6	
	<p>Практическое занятие № 65 Осуществления подготовки к проведению мероприятия по типу шведский стол. Подбор сервировки стола, метода обслуживания, вариантов расстановки мебели.</p> <p>Практическое занятие № 66 Осуществление сервировки и оформление свадебного стола. Подбор меню. Расчет численности официантов, количества посуды. Презентация .</p>		

	Практическое занятие № 67 Составления плана работы кейтеринговой компании. Персонал. Организация работы персонала.Подбор оборудования , посуды, составления меню.		
Тема 1.12 Организация обслуживания социально ориентированных предприятий питания	Содержание учебного материала	20	
	Организация режима питания и обслуживания на производственных предприятиях.Графики питания на производственных предприятиях ость институтов питания. Рассмотрение основных институтов питания.		2
	Организация питания в ночную смену. Обслуживание на предприятиях с сосредоточенным и рассредоточенным контингентом работающих на производственных предприятиях.		
	Лечебно-профилактическое питание на производстве с вредными условиями труда.Продукты, применяемы в лечебно-профилкактическом питании.		
	Организация школьного питания. Режим питания. Особенности меню.		
	Организация питания студентов.Режим питания в средне-специальных и всших учебных заведениях во время учебных и практических занятий. Оптимазация процесса питания.		
	Обслуживание социально незащищенных групп населения. Организация бесплатного питания		
	Практические занятия (в том числе)	8	
	Практическое занятие №68 Составление графика питания в столовой КТЭЖ.Составление схем графика питания на примере кафе «Лицей		
	Практическое занятие № 69 Анализ эффективности работы столовой КТЭЖ, кафе «Лицей». Разработка предложений. (меню, интерьер, ценовая политика, обслуживание).		
	Практическое занятие №70 Составление режима работы столовой при трех сменном графике работы		

	сотрудников. Проведение расчета количества мест в столовой необходимое для питания 300 человек		
	Практическое занятие № 71 Составление лечебно -профилактического меню для работников занятых на вредном производстве. Составление режима питания для металлургов работающих в ночную смены		
Тема 1.13 Индустрия питания в туризме	Содержание учебного материала	52	
	Виды иностранного туризма (групповые, индивидуальные путешествия). Общая характеристика иностранного туризма. Пакеты услуг, предоставляемые туристам.		2
	Требования к предприятиям питания обслуживающим туристов. Экскурсионное обслуживание, проживание в гостиницах, организация питания. Работа обслуживающего персонала.		
	Особенности организации питания в ресторанно-гостиничных комплексах. Виды меню. График питания. Обслуживание иностранных гостей.		
	Типология стран по рацион питания. Европейские и Западные страны Влияние природных и культурно-исторических условий на питание населения. Традиционные блюда.		
	Виды организаций питания в гостиницах и отелях. Полный пансион, полупансион, завтрак, all inclusive и т.д. Шведский стол в ресторанах гостиниц. Организация питания по типу шведского стола		
	Шведский стол в ресторанах гостиниц. Организация питания по типу шведского стола.		
	Формы и методы обслуживания: «а ля карт»; «а парт»; «табльдот». .Специфика обслуживания Шведский стол, буфетное обслуживание. Принципы организации различных форм обслуживания.		
	Обслуживание в номерах (room-service) .Стандарты обслуживания, прием заказа и порядок выполнения. Требования к специальному оборудованию, посуде, и приборам		
	Гастрономических туры как новая тенденция в туризме Традиции питания разных народов мира, как основа для разработки туров для гурманов.		

	Гастрономических туры как новая тенденция в туризме.		
	Кухни мира. Особенности французской кухни. Основные типы предприятий питания во Франции. Правила подачи и употребления наиболее известных французских блюд. Винная политика Франции.		
	Организация питания и обслуживания туристов из Франции. Отличительные особенности обслуживания туристов из Франции.		
	Особенности питания в Италии. Основные блюда. Организация питания для туристов из Италии, Испании. Отличительные особенности обслуживания туристов из Италии.		
	Кухня Скандинавских стран. Организация питания для туристов из Швеции, Дании, Финляндии. Отличительные особенности обслуживания туристов из скандинавских стран.		
	Японская культура питания. Организация питания японских туристов. Правила, подачи, посуда для японских блюд. Правила техники обслуживания посетителей в японском ресторане		
	Особенности питания иностранных туристов из Европы. Отличительные особенности обслуживания туристов из Европы.		
	Особенности питания иностранных туристов Туристов из Южной, Юго - Восточной Азии. Отличительные особенности обслуживания туристов.		
	Особенности питания иностранных туристов Туристов из Центральной и Южной, Северной Америки. Отличительные особенности обслуживания туристов.		
	Особенности питания иностранных туристов из Ближнего Востока. Отличительные особенности обслуживания туристов. Особенности питания иностранных туристов из Центральной Европы. Отличительные особенности обслуживания туристов		
	Региональные особенности китайской кулинарии. Отличительные особенности китайской кухни в разных регионах. Особенности кавказской кухни. Основные блюда кавказской кухни		
	Практические занятия (в том числе)	14	
	Практическое занятие №72 Составление обеденное меню из блюд французской		

	кухни.Осуществление сервировки стола для подачи улиток.		
	Практическое занятие №73 Осуществление сервировки стола в японском стиле.Проведение анализа деятельности ресторанов японской кухни в г. Краснодаре, (характеристика, обслуживания, ассортимент).		
	Практическое занятие №74 Осуществление сервировки стола для китайской чайной церемонии. Составление меню для ресторана китайской кухни (http://www.restoran.ru/)		
	Практическое занятие №75 Обслуживание и подача блюд с учетом традиционной казачьей кухни. Осуществление сервировки стола и составление меню для проведения мероприятия Кубанское застолье		
	Практическое занятие №76 Составление меню, сервировка стола к английскому завтраку. Встреча гостей. Обслуживание.		
	Практическое занятие №77 Организация подготовки и обслуживания гостей из стран Ближнего Востока. Составление меню, сервировка стола с учетом восточной тематики		
	Практическое занятие №78 Проведение тематического мероприятия «Грузинское застолье» , (разработка меню, сервировка, обслуживание)		
Тема 1.14 Сегментирование предприятий рынка общественного питания	Содержание учебного материала	50	
	Современные тенденции развития ресторанного бизнеса в России.NoReCa . Сфера индустрии гостеприимства (общественного питания и гостиничного хозяйства. Определение. Основные сегменты рынка общественного питания.		2-3
	Основные направления инновационной деятельности в сфере ресторанного бизнеса. Внедрение инновационных разработок в работу предприятия питания. Знаменитые рестораторы современности.		

	Известные личности в ресторанной бизнесе.		
	Перспектива развития рынка фаст -фуда в России. Популярные заведения фаст-фуда.Рестораны «свободного доступа» (Free flow). Характеристика ресторанов свободного доступа.Кафе с системой Free flow. Заведения street-food. Особенности работы заведений street-food.		
	Особенности франчайзинга в России. Покупка франшизы. Особенности работы по международной и отечественной франшизе. Риски .		
	Рестораны Quick&Casual / FastCasua. Особенности работы заведений Quick&Casual / FastCasua. Casual Dining. Особенности работы заведений Casual Dining.		
	Особенности работы заведений Fine Dining. Рестораны авторской кухни. Рестораны авторской кухни в России.Основные направления. Особенности меню.		
	Особенности и формат заведений с открытой кухней. Принцип работы ресторанов с открытой кухней		
	Тенденции развития русской кухни по регионам. Особенности ресторанов Русской кухни в различных регионах страны.Специфика меню. Сервис обслуживания. Особенности работы официантов. Развитие фермерских ресторанов в России. Обзор фермерских ресторанов		
	Пиццерии, как тип предприятий общественного питания. Организация производства и обслуживания в пиццерии. Технологии обслуживания посетителей в формате пиццерий. Организация работы официантов. Оборудование. Печи .		
	Кофейни, Форматы кофеин. Ассортимент продукции в кофейнях.		
	Особенности меню кофеин. Горячие и холодные кофейные напитки.Введение новых позиций в меню с учетом фактора сезонности. Современные тенденции в развитии кофеин. Кофе на вынос — будущее кофейного рынка. Мобильные кофейни		
	Развитие современных кафе-пекарен, кафе-кондитерских. Организация работы и обслуживания.Ассортиментная политика.		
	Ценовая политика кафе пекарен. Ценовая сегментация. Наценка. Установка цены на блюда и напитки.		

	Современное состояние ресторанного рынка в сегменте столовых. Преимущества столовых как предприятия питания. Особенности меню. Ценовая политика.		
	Качество сервиса в автоматизация столовых. Оптимизация работы столовой временных столовых. Осуществление процесса обслуживания.		
	Организация корпоративного питания. Питание для работников крупных корпораций. Кейтеринг.при организации корпоративного питания.		
	Бюджетные столовые. Организация питания и ассортимент блюд в бюджетных столовых. Контингент. Формы обслуживания.		
	Практические занятия (в том числе)	16	
	Практическое занятие № 79 Организация обслуживания ресторана в формате «открытая кухня».Изучение заведений с форматом открытая кухня в г. Краснодаре		
	Практическое занятие № 80 Разработка предложений по улучшению меню и качества сервиса.		
	Практическое занятие № 81 Составление бизнес -план при открытии современной столовой .Расчет оборудования и т.д		
	Практическое занятие №82 Составление рекомендаций по открытию кофейни. Анализ кофеен г. Краснодара. Составление кофейного меню, карты десертов. Разработка сезонных предложений. Обслуживание посетителей в кофейне.		
	Практическое занятие №83 Обслуживание посетителей в кафе –пекарне. . Рекомендация гостей блюд и напитков. Сервировка по меню. Составление меню для кафе-пекарни на основе анализа рынка кафе-пекарен г. Краснодара.		
	Практическое занятие №84 Разработка концепции для молодежного кафе. Осуществление анализа деятельности молодежных кафе г. Краснодара		
	Практическое занятие №85 Проведение анализа фактора сезонности в кафе г. Краснодара.		

	<p>http://mir-restoratora.ru/-<i>Определение и анализ основных угроз и рисков в работе ресторанов, кафе и иных заведений различного типа обслуживания; Организация работы детского кафе: подбор меню, посуды, режим работы и т.д.</i></p>		
	<p>Практическое занятие № 86 Проведение презентаций лучших ресторанных проектов г. Краснодара. <i>Разработка концепции ресторана, кафе, принимая во внимание месторасположение заведения и учитывая социально-экономический уровень и демографические показатели потенциальных посетителей;</i></p>		
Тема 1.15 Мотивация сотрудников предприятий общественного питания	Содержание учебного материала	32	
	<p>Служащие сервиса: профессиональные навыки, знания. Характеристика работ обслуживающего персонала. Договор материальной ответственности. Основные пункты договора материальной ответственности. Кадровая политика. Трудоустройство и увольнение сотрудников. Трудовой договор. Основные пункты трудового договора.</p>		2
	<p>Факторы определяющие условия и режим труда работников. Разработка штатного расписания, ФЗП сотрудников и рабочий график по должностям. Сменный график работы. Rules and Regulations. Правила внутреннего трудового распорядка. Контроль за соблюдением правил внутреннего трудового распорядка.</p>		
	<p>Специфика подбора и оценки обслуживающего персонала. Проведение рекрутинговой компании: Анкетирование, интервью, методы оценки и селекции кандидатов. Испытательный срок. Повышение квалификации сотрудников. Курсы повышения квалификации.</p>		
	<p>Технология наставничества и обучения на рабочих местах. Система адаптации новых сотрудников.</p>		
	<p>Формирование корпоративной культуры на предприятиях общественного питания. Соблюдение корпоративной культуры работниками предприятия.</p>		
	<p>Постановка целей и задач. Метод SMART. Конкретизация цели и пути ее достижения.</p>		
	<p>Стандарты обслуживания. Методика практического внедрения. Важные стандарты обслуживания на предприятиях общественного питания.</p>		

	<p>Организационный климат на предприятиях общественного питания. Тренинги для персонала. Проведение тренингов на базе предприятия с приглашением специалистов в данной сфере.</p> <p>Персональная мотивация линейного персонала ресторана. Материальная и нематериальная мотивация персонала.</p> <p>Тимбилдинг, как способ раскрытия ресурсов. Проведение тренингов на сплочение коллектива.</p> <p>Основы конфликтологии и психологии деловых коммуникаций. Формы производственных конфликтов. Причины возникновения производственных конфликтов.</p>		
	<p>Управление конфликтами. Способы решения производственных конфликтов. Разбор ситуаций.</p> <p>Практические занятия (в том числе)</p>	8	
	<p>Практическое занятие № 87 Разработка способов разрешения конфликта между сотрудниками зала и работниками кухни. <i>Организация обучения помощников официанта на рабочих местах правилам сервировки столов. Осуществление контроля выполнения помощниками официантов предварительной сервировки столов;</i></p>		
	<p>Практическое занятие № 88 Проведение стрессового интервью при приеме официанта на работу. Проведение тренинга по решению сложных ситуаций в ресторане</p>		
	<p>Практическое занятие №89 Составление программ персональной мотивации для официантов.</p>		
	<p>Практическое занятие № 90 Проведение тренинга командообразования, профессиональной уверенности, стрессоустойчивости. <i>Распределение работы между членами бригады официантов/барменов и постановка им производственных задач;</i></p>		
Тема 1.16 Система качества на предприятиях питания.	Содержание учебного материала	8	
	<p>Культура обслуживания: понятие, факторы. Постановка систем качества в ресторане. Следование системам качества при организации производства и</p>		2

	обслуживания		
	Внутренние и внешние системы и правила работы с качеством в ресторане. Анализ и контроль внутренних систем качества.		
	Стандартизация работы ресторана. Ошибки стандартизации. Способы устранения ошибок стандартизации Анализ внутренней и внешней систем качества. Оценка эффективности обслуживания потребителей		
	Правила управления нововведениями в ресторанах. Внедрение нововведений в работу ресторана.		
Тема 1.17 Финансы в индустрии питания. Управленческий учет.	Содержание учебного материала	28	
	Ценообразования в ресторанах, кафе, столовых. Принципы ценообразования в ресторанах, кафе и столовых. Ключевые финансовые показатели.		2
	Меню как инструмент продаж. Способы ценообразование в меню. Установка оптимальных цен на блюда в меню.		
	Способы повышения продаж в ресторане. Проведение различных акций и внедрение предложений на блюда ния на выручку ресторана. Способы увеличения размера выручки ресторана.		
	Правила управления себестоимостью. Затраты ресторана. Введение учета затрат. Минимизация затрат при работе ресторана. Способы минимизации себестоимости продукции не в ущерб качеству.		
	Основные потери, возникающие при работе ресторана. Устранение потерь. Возникающих при работе ресторана.		
	Понятие маржинальности прибыли. Основные понятия и определения. Методика анализа продаж и маржинальности в ресторанах.		
	Работа с поставщиками ресторана. Организация документооборота по договорам поставки.		
	Основные правила расчета выручки ресторана по ключевым показателям. Средний чек на стол; Количество посадочных мест; Средний чек на гостя; оборачиваемость стола; Количество столов; Оборачиваемость посадочного места		

	Воровство в ресторане. Причины хищений. Методы борьбы .		
	Платежный календарь. Финансовые ямы. Методы предотвращения возникновения финансовых ям. Основные источники инвестиций в сферу общественного питания.		
	Практические занятия (в том числе)	8	
	Практическое занятие № 91 Проведение ранжирования по маржинальности блюд меню ресторана. Осуществление анализа меню на предмет спроса и маржинальности блюд, позаданию		
	Практическое занятие № 92 Составление меню высокомаржинальных блюд для кафе и ресторана. Определения политики ценообразования в ресторане .		
	Практическое занятие № 93 Проведение анализа политики ценнообразования в сети «Мадьяр»		
	Практическое занятие № 94 Разрабатывание предложений по оптимизации ценовой политики в ресторанах		
Тема 1.18 Безопасность в ресторанном бизнесе	Содержание учебного материала	4	
	Основные угрозы и риски в ресторанном бизнесе. Обеспечение и сохранение безопасности бренда и информационной безопасности, коммерческая тайна, безопасность на уровне IT технологий. Осуществление сохранения безопасности коммерческой тайны.		2
	Физическая безопасность гостей и персонала. Обеспечение безопасности гостей и персонала на предприятии общественного питания.		
Дифференцированный зачет		2	
Самостоятельная работа при изучении ПМ 02		278	
Презентация «Типы предприятий общественного питания» Изучение Нормативно-правовой документации регулирующей деятельность ПОП Доклад «Персонал предприятия общественного питания»			

Презентация «Интерьер и новые стили в оформлении ресторанов»
Доклад «История гончарного искусства»
Презентация «Производство стеклянной посуды»
Презентация «Китайский фарфор»
Доклад «Изучение истории возникновения столового белья»
Изучение информационных ресурсов предприятий питания(устное сообщение)
Информационное обеспечение бизнес - ланча и комплексного обеда: составить и оформить меню.
Информационное обеспечение чайного и кофейного меню: составить и оформить меню
Составление презентации «Меню моего ресторана»
Составление и оформление меню ресторана русской кухни
Составление схем очередности подачи блюд и напитков
Анализ методов и форм обслуживания на предприятиях ресторанной индустрии города (оформить работу)
Презентация на тему «Современные варианты сервировки и декора стола»
Презентация на тему Правила композиции цветов при сервировки свадебного стола»
Презентация «Открытая кухня как элемент увеличения продаж»
Доклад «Новые способы подачи блюд в присутствии гостя»
Презентация « Новые тенденции в оформлении и подачи сыров»
Презентация « Новые тенденции в оформлении и подачи фруктов»
Доклад « История возникновения и виды фондю»
Составление таблицы «Сорта винограда и его особенности»
Презентация «Классификация вин Нового Света»
Доклад «Особенности приготовления французского шампанского»
Презентация «Молекулярная миксология»
Составление таблицы «Виды и состав кофейных смесей»
Мониторинг кофеен г.Краснодара , оформить работу
Составление презентации авторского кофе
Реферат по теме: «Традиции чаепития в России»
Реферат по теме: «Традиции чаепития в Англии».
Реферат по теме: «Традиции чаепития во Франции».
Реферат по теме: «Традиции чаепития в Японии»
Изучение стандартов обслуживания предприятий сеть «Мадьяр», оформить работу
Составить таблицу меню ресторана «Мадьяр по методу «Елочка»
Презентация банкетного меню «Мой День Рождения».
Составление отчета на тему «Мой опыт работы по обслуживанию банкетов»

Подготовка отчета о работе шведского стола на предприятиях социальных партнеров.
Составление программы тренинга по повышению культуры и качества обслуживания.
Составление схем очередности подачи блюд и напитков на банкетах
Оформление заявки на производство для проведения свадебного банкета на предприятиях города.
Оценка качества обслуживания и подготовка предложений по его повышению в базовом предприятии., оформить работу
Составление отчетов по материалам экскурсии в ресторан.
Определение площади залов, необходимого количества мебели для оснащения, подбор элементов внутреннего убранства, униформы официантов (по заданию преподавателя).
Реферат на тему: «Новые тенденции в технологии ресторанного обслуживания».
Презентация «Питание на борту самолета»
Доклад « Особенности питания в санаторно-курортных комплексах»
Презентация « Питания в столовой КТЭЖ»
Презентация «Гастрономический туризм: перспективы развития в регионах»
Доклад по темам: «Особенности питания туристов из разных стран» (по заданию).
Доклад «Анализ показателей качества обслуживания на примере конкретной организации общественного питания г. Краснодара»
Презентация «Развитие ресторанной индустрии Краснодара: сегменты рынка»
Доклад «Особенности развития пекарен Краснодара»
Презентация « История и тенденции развития формата пиццерия в регионах»
Подготовка списка критерий оценки качества обслуживания в пиццериях(кофейнях, пекарнях) г.Краснодара.
Отчет на тему «Оценка культуры обслуживания предприятий ресторанного типа г.Краснодара»
Доклад « Риски и перспективы ресторанного рынка в регионах»

Раздел 2. Психология и этика профессиональной деятельности		186	
Раздел 2. Психология и этика профессиональной деятельности		186	
МДК 02.02 Психология и этика профессиональной деятельности		186	
Тема 2.1. Предмет и задачи общей психологии. Развитие психологии как науки	Содержание учебного материала		8
	1.	Предмет, цели и задачи общей психологии. Современные представления об общей психологии. Определение психологии как науки о психологической деятельности человека. Принципы психологии применительно к организации общественного питания.	1-2
	2.	Профессиональная значимость общей психологии. Основные отрасли дисциплины.	
	Практические занятия (в том числе)		4
	3.	Практическое занятие № 1. Современные представления об общей психологии. Психология как наука о психологической деятельности человека.	2
4.	Практическое занятие № 2. Роль психологии в профессиональной деятельности организации обслуживания в общественном питании.		
Тема 2.2. Методы психологии в организации обслуживания общественного питания	Содержание учебного материала		4
	5.	Методы исследования в психологии. Предмет, цели, задачи и методы психологии в организации обслуживания в общественном питании. Связь организации обслуживания в общественном питании с этикой и деловым общением. Статус субъектов, составляющих предмет психологии в организации общественного питания.	2
	6.	Наблюдение, опрос, беседа, эксперимент. Значение психологического фактора в формировании оптимального контакта в процессе организации общественного питания.	
	Практические занятия		2
7.	Практическое занятие № 3. Применение методов психологии в организации обслуживания общественного питания.		
Тема 2.3. Общие положения о	Содержание учебного материала	4	

психических явлениях	8.	Понятие психики, биологическое и социальное в человеке. Общие положения о психических явлениях. Сознание как высшая форма развития психики. Функции психики человека.		2
	9.	Психические процессы и состояния. Виды психических процессов: познавательные, эмоциональные, волевые.		
	Практические занятия		2	
	10.	Практическое занятие № 4. Особенности психических процессов в организации обслуживания общественного питания.		
Тема 2.4. Психические процессы и их роль в процессе организации общественного питания	Содержание учебного материала		4	2-3
	11.	Ощущения, восприятия, представление, их роль в процессе организации общественного питания. Ощущения, их виды. Восприятия, их свойства. Классификация ощущений: зрительные, слуховые, осязательные. Классификация восприятий.		
	12.	Мышление и память, их роль в процессе организации общественного питания. Внимание. Изменения внимания личности в процессе организации общественного питания. Мышление, мыслительные операции. Понятие мышления. Основные теории мышления. Виды мышления. Категории мышления: сравнение, анализ, синтез, абстрагирование. Память, ее виды, особенности. Внимание, его виды, особенности. Классификация видов памяти. Изменения и методы исследования памяти при различных стрессовых ситуациях в процессе организации общественного питания.		
	Практические занятия		4	
	13.	Практическое занятие № 5. Развитие психических процессов в организации общественного питания. Роль мышления, памяти, внимания в процессе представления себя гостям на профессиональном уровне, в предоставлении совета либо информации гостю о блюде или напитке из меню.		
	14.	Практическое занятие № 6. Основные операции мыслительной деятельности.		
Тема 2.5. Речь, чувства, эмоции, воля	Содержание учебного материала		2	2
	15.	Речь, ее виды, функции. Воля, волевые качества личности. Понятие чувств и эмоций. Эмоции, их виды. Конфликтные эмоциональные состояния (тревога, страх, депрессия, фрустрация, дистресс и т.д.). Понятие об аффективной неустойчивости и эмоциональной лабильности. Компоненты волевой регуляции поведения. Эмоционально-волевая регуляция поведения.		

	Практические занятия		4	
	16.	Практическое занятие № 7. Изучение классификации эмоций и роли эмоции в жизни человека. Диагностика эмоциональных состояний.		
	17.	Практическое занятие № 8. Освоение техник управления психическим состоянием в процессе организации общественного питания. Техника снятия стресса в профессиональной деятельности.		
Тема 2.6. Личность и ее изменения в процессе организации общественного питания	Содержание учебного материала		6	2-3
	18.	Личность: понятие, структура. Личность как высшее интегративное проявление психической деятельности. Личность и индивидуальность. Становление и проявление личности в поведении и трудовой деятельности: Характеристические черты проявления личности и их проявления в поведении и трудовой деятельности.		
	19.	Психологическая и этическая структура личности. Врожденные индивидуально-психологические свойства личности как основа для формирования черт характера. Характер. Факторы, влияющие на формирование характера. Темперамент, характеристика его типов. Психотипы личности, акцентуация характера. Психологические типы работника в сфере организации обслуживания в общественном питании. Понятие структуры личности. Структура личности: направленность, интеллект и способности. Способности и задатки. Профессиональные способности и их формирование.		
	20.	Социально-психологические свойства личности. Материальные, социальные, духовные потребности их формирование и удовлетворение в сфере трудовой деятельности. Стереотипы восприятия, их формирование. Профилактика формирования отрицательных стереотипов и установок.		
	Практические занятия		4	
	21.	Практическое занятие № 9. Характеристические черты проявления личности и их проявления в поведении и трудовой деятельности. Диагностика личности в профессиональной деятельности.		
	22.	Практическое занятие № 10. Психотипы личности и влияние их особенностей на стиль общения. Влияние психотипа личности на организацию представления себя гостям на профессиональном уровне.		
Тема 2.7. Психология потребностей и мотивации в сфере организации	Содержание учебного материала		4	2-3
	23.	Потребности, их виды. Структура потребностей с позиции торгового дела. Имиджи и бренды как предмет социальных потребностей. Иерархия потребностей. Понятие		

общественного питания	24.	стабильности личности. Сохранение уровня самооценки как проявление стабильности личности и ее роль в организации общественного питания. Мотивационная сфера личности. Классификация потребительских мотивов. Методы и техники исследования мотивации потребителей. Система мотивации персонала и посетителей в ресторане. Уровень притязаний как проявление целостности личности. Уровень притязаний и уровень достижений. Социальный статус и престижность личности. Значение изменений воли, самооценки, уровня притязаний и престижности личности в процессе организации общественного питания.		
	Практические занятия		2	
	25.	Практическое занятие № 11. Установки и стереотипы в организации общественного питания. Влияние установок и стереотипов на предложение совета или разделении информации работником организации общественного питания о блюде или напитке из меню.		
Тема 2.8. Технологии делового общения в процессе организации общественного питания	Содержание учебного материала		4	
	26.	Общение: понятие, виды, функции. Вербальное и невербальное общение. Средства общения. Принципы, методы и правила эффективного общения.		2-3
	27.	Деловое общение и его характеристики. Деловое общение. Деловая беседа, его виды, характер, особенности протекания, тематика. Деловые переговоры. Наиболее распространенные организационные приемы в деловом общении. Позиции отношения к собеседнику. Правила ведения деловых бесед и совещаний. Переговоры. Характер деловой беседы, особенности её протекания, тематика. Переговоры для поиска оптимальных решений и достижения консенсуса. Владение полемическим мастерством. Спор и его виды. Важнейшее требование культуры делового спора. Основные правила ведения дискуссии, полемики, дебатов. Техника преодоления возражений. Аргументация и убеждение.		
	Практические занятия		4	
28.	Практическое занятие № 12. Ораторское мастерство. Убежденность и аргументированность речи, новизна, выразительность, профессиональная речевая культура. Применение приемов делового и управленческого общения в профессиональной деятельности.			
	29.	Практическое занятие № 13. Вербальные и невербальные средства общения для обслуживающего персонала предприятий питания. Переговоры для поиска оптимальных решений и достижения консенсуса с применением приемов делового		

		и управленческого общения в профессиональной деятельности.		
Тема 2.9. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала		6	2-3
	30.	Конфликты: понятие, виды. Причины конфликтов. Внутриличностный, межличностный и служебно-деловой конфликт. Причины служебно-деловых конфликтов. Типы конфликтных личностей. Структура, стратегия конфликта. Тактика и правила поведения в конфликтных ситуациях.		
	31.	Способы разрешения конфликтов. Приемы эффективного разрешения конфликтов. Конструктивная критика (регулирование конфликтных производственных ситуаций). Конструктивный эффект конфликта. Характеристика конфликтов на предприятии общественного питания.		
	32.	Предотвращение конфликтов в деловом общении. Положение о решении конфликтов предприятия общественного питания. Правила поведения в нестандартных ситуациях.		
	Практические занятия		4	
33.	Практическое занятие № 14. Анализ типичных конфликтных ситуаций между объектами труда. Моделирование и решение заданных производственных конфликтных ситуаций. Регулирование конфликтных ситуаций в организации общественного питания. Предотвращение конфликтов в деловом общении.			
34.	Практическое занятие № 15. Правила поведения в условиях конфликта. Проблема конфликтности в сфере общественного питания.			
Тема 2.10. Психология социальных сообществ	Содержание учебного материала		4	2-3
	35.	Психология малых групп. Основные понятия, структура, развитие, групповые феномены. Классификация и структура малой группы. Развитие неформальных организаций и их характеристика. Причины возникновения, управление неформальной организацией. Психология больших социальных групп.		
	36.	Массовые психические явления: проблемы исследований, классификация явлений. Психология межгрупповых отношений. Практическая ориентация в общении, психологическая характеристика целенаправленной беседы.		
	Практические занятия		4	
37.	Практическое занятие № 16. Деловая беседа в профессиональной деятельности с применением приемов делового и управленческого общения. Правила, которые помогут вам убедить собеседника.			

	38.	Практическое занятие № 17. Лидерство в малых группах. Умение регулировать конфликтные ситуации в межгрупповых отношениях.		
Тема 2.11. Психология труда и общения в профессиональной деятельности работника организации общественного питания	Содержание учебного материала		4	2-3
	39.	Психология труда: понятие, предмет, методы. Понятие профессии. Профессиональный подбор кадров в общественном питании. Профессиональная ориентация. Профессиональная консультация. Профессиональный отбор.		
	40.	Психология работоспособности. Регуляция психологии работоспособности. Оптимизация режима труда. Оптимизация режима отдыха. Причины производственного травматизма.		
	Практические занятия		2	
	41.	Практическое занятие № 18. Оптимизация режима труда и режима отдыха в сфере организации общественного питания.		
Тема 2.12. Психология коллектива и руководства	Содержание учебного материала		6	2-3
	42.	Трудовые коллективы и особенности взаимодействия в них. Деятельность: ее виды и структура. Организация. Группа. Коллектив. Положение индивида в группе.		
	43.	Развитие неформальных организаций и их характеристика. Причины возникновения, управление неформальной организацией. Понятие коллектива. Условия, при которых группа превращается в коллектив. Социально-психологический климат группы. Факторы, формирующие благоприятный социально- психологический климат. Влияние социально-психологического климата на эффективность деятельности и удовлетворенность трудом. Профессиональная адаптация.		
	44.	Эффективность работы коллектива, комфортность профессионального общения, его способность решать поставленные задачи. Стили руководства. Типология стилей руководства. Авторитарный, демократический и нейтральный (или анархический) стиль руководства. Социально-психологические проблемы руководства.		
	Практические занятия		4	
		45.	Практическое занятие № 19. Групповая сплоченность. Сплоченность и совместимость. Лидерство и руководство, различие этих понятий. Методика выявления в группе лидеров. Влияние стиля лидерства на сплоченность группы.	
	46.	Практическое занятие № 20. Понятие группового решения. Групповые конфликты и механизм принятия решений. Регулирование конфликтов в сфере		

		организации общественного питания.		
Тема 2.13. Этика и культура предприятий общественного питания	Содержание учебного материала		6	2-3
	47.	Этика, ее понятие, история. Профессиональная этика, понятие и принципы. Нормы и правила современного этикета. Этикет, моральные нормы. Структура этикета.		
	48.	Этика и культура работника общественного питания. Этические основы торговли в общественном питании. Этические принципы профессионального поведения работника организации общественного питания.		
	49.	Речевой этикет работника предприятий общественного питания. Типы речевого поведения. Правила ведения разговора. Примеры речевых стандартов при проведении коммерческих переговоров.		
	Практические занятия		2	
	50.	Практическое занятие № 21. Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения. Развитие умения в сфере организации общественного питания представить работнику себя гостям на профессиональном уровне. Ваш стиль делового общения.		
Тема 2.14. Деловой этикет. Этика делового общения.	Содержание учебного материала		6	2-3
	51.	Деловой этикет. Особенности ритуального общения. Манера поведения. Приветствие и представление. Поведение в общественных местах; поведение в кафе, ресторане, столовой; этикет поведения за столом. Деловые беседы. Поведение в учреждении. Телефонный этикет. Деловая переписка. Самоменеджмент. Понятие коммуникативной компетентности. Современный этикет и деловой протокол. Основные правила современного этикета. Деловые аспекты служебной переписки. Правила хорошего поведения. Поведение человека в чужом доме. Естественность и деликатность поведения гостя. Этикет преподнесения и получения подарков. Презенты и ситуация запрета на презент. Общение за столом. Умение пользоваться приборами, салфетками, посудой.		
	52.	Телефонные переговоры. Этикет мужчины и женщины. Границы проявления внимания к женщине. Поведение женщины при нарушении этикета мужчиной. Мода и этикет. Общие требования к костюму: гигиенические, эстетические, экономические, социальные, профессиональные, утилитарные. Письменные формы отношения человека к людям: записки, письма, поздравительные открытки, поздравительные адреса		

	53.	Неформальные аспекты переговоров. Организация приема. Виды приемы. Приглашения и их рассылка. Рассадка за столом во время приемов. Приход на прием и уход с приема. Сервировка стола. Одежда участников приема. Обмен подарками. Протокольные аспекты ведения переговоров. Основные стадии переговоров. Подготовка к переговорам. Рассадка за столом переговоров. Запись деловой беседы и требования к ее оформлению. Возможность решения деловых вопросов по телефону.		
	Практические занятия		2	
	54.	Практическое занятие № 22. Психотехнологии внутренних состояний менеджера в условиях современного этикета и ритуала. Применение знаний этикета делового и управленческого общения работником организации общественного питания в профессиональной деятельности.		
Тема 2.15. Этико-психологическое сопровождение организации общественного питания	Содержание учебного материала		4	2-3
	55.	Этапы этико-психологического сопровождения организации общественного питания. Прием клиента и установление контакта. Логический процесс: внимание – интерес – желание – действие. Выявление потребностей и выслушивание клиента. Типы слушания: пассивное, избирательное, активное. Аргументация и представление продукции (услуги). Два фактора аргументации: риторика и убеждение, общие советы. Ответы на возможные возражения. Правила возражения. Заключение сделки. Набор приемов, относящийся к завершению акта купли-продажи.		
	56.	Психологические контакты как основа процесса обслуживания. Психология торговли в общественном питании. Психологическое воздействие интерьера на клиента Психологическая составляющая поведения потребителей. Анализ поведенческой модели.		
	Практические занятия		2	
	57.	Практическое занятие № 23. Установление контакта как основа процесса обслуживания и начало управленческого общения.		
Тема 2.16. Управленческий процесс в организации общественного питания	Содержание учебного материала		2	2-3
	58.	Этапы управленческого процесса: планирование, организация. Руководство людьми в сфере организации общественного питания, мотивация, контроль выполнения управленческих решений.		
	Практические занятия		2	

	59.	Практическое занятие № 24. Регулирование конфликтных ситуаций в процессе принятия и реализации управленческих решений. Управление коллективом в процессе организации общественного питания.		
Тема 2.17. Имидж работника организации общественного питания	Содержание учебного материала		4	3
	60. 61.	Имидж, его структура. Понятие собственного имиджа. Имидж делового человека. Имидж работника общественного питания. Имидж предприятия общественного питания. Разновидности и характеристики имиджа предприятий общественного питания.		
62. Дифференцированный зачет			2	
Самостоятельная работа: подготовить доклады; подготовить рефераты; подготовить презентации; подготовить информацию к групповой дискуссии; подготовить информацию к групповому обсуждению; подготовить материал к решению практических заданий; подготовить опорный конспект.			62	
ИТОГО			186	

<p align="center">Раздел 3. Управление процессом обслуживания потребителей услуг на предприятиях общественного питания</p>		336	
<p>МДК 02.03 Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания</p>		224	
<p>Тема 3.1. Менеджмент</p>	<p>Содержание учебного материала:</p>	6	
	<p>Цели, задачи и категории менеджмента. Основные направления и виды деятельности, применяемые в менеджменте. Научные школы менеджмента: школа научного управления, классическая (административная) школа управления, школа человеческих отношений и поведенческих наук, школа количественных методов. Виды и психология менеджмента.</p>		1
<p>Тема 3.2. Основные категории менеджмента. Внешняя и внутренняя среда организации</p>	<p>Содержание учебного материала:</p>	10	
	<p><i>Основные категории менеджмента</i> Окружающая среда организации: макро, микто и мезо среда. Особенности и составные элементы. <i>Современные принципы управления: понятие, значение.</i> Цикл менеджмента.</p>		2
	<p>Практические занятия</p>	2	
	<p>№ 1. Формирование факторов внутренней и внешней среды организации</p>		
<p>Тема 3. 3 Основные функции менеджмента в сфере общественного</p>	<p>Содержание учебного материала:</p>	26	
	<p>Методы прогнозирования и планирования развития общественного питания Планирование: сущность, структуры.</p>	16	2

питания	Контроль. Структура и виды контроля в ООП Организационные структуры управления Мотивация. Виды мотивации Организация как функция менеджмента. Информационное обеспечение менеджмента		
	Практические занятия:	10	
	2. Построение «Древа целей»		
	3. Построение организационной структуры управления ПОП		
	4. Составление положения о мотивации и демотивации работника		
	5. Решение производственных ситуаций по мотивации персонала к труду		
	6. Решение производственных ситуаций по проведению контроля		
Тема 3.4. Система методов управления	Содержание учебного материала:	14	
	<i>Экономические методы управления. Психологические методы управления. Социально- психологические методы управления. Правовые методы управления. Принципы и стили управления коллективом Организационно- распорядительные методы управления.</i>	8	3
	Практические занятия:	2	
	7. <i>Решение ситуационных задач по методам управления</i>		
Тема 3.5. Процесс принятия и реализации управленческих решений	Содержание учебного материала:	8	
	<i>Управленческие решения: сущность, виды и методы принятия. Этапы принятия управленческих решений. Методы принятия управленческих решений</i>	4	2
	Практические занятия:	4	
	8. <i>Проведение деловой игры «Мозговой штурм»</i>		
	9. <i>Разработка рациональных управленческих решений</i>		
Тема 3.6. Коммуникации в	Содержание учебного материала:	8	

организации	Сущность и виды коммуникаций. Коммуникационный процесс <i>Информационное обеспечение услуг общественного питания</i>	6	2
	Практические занятия:	2	
	10. Построение коммуникационного процесса в организации		
Тема 3.7. Психология управления личностью	Содержание учебного материала:	6	
	<i>Индивидуально- психологические особенности личности Темперамент и характер. Типы темперамента. Акцентуация характера.</i>	4	2
	Практические занятия:	2	
11. <i>Определение типа темперамента</i>			
Тема 3.8. Руководство: власть и партнерство	Содержание учебного материала:	10	
	<i>Руководство, власть и влияние. Особенности руководителей различных иерархических структур Лидерство. Подходы к лидерству. Стили руководства. Методы оптимизации, основы организации работы коллектива</i>		2
Тема 3.9. Деловое и управленческое общение	Содержание учебного материала:	10	
	<i>Деловое и управленческое общение. Структура общения. Виды и методы. Деловой этикет. Межличностное общение. Управленческая информация</i>	8	2
	Практические занятия:	2	
	12. Применение приемов делового и управленческого общения в профессиональной деятельности		
Тема 3.10.	Содержание учебного материала:	6	

Управление конфликтами и стрессами	Конфликты: сущность, структура и виды Стрессы, методы борьбы	4	
	Практические занятия:	2	2
	13. Решение конфликтных и стрессовых ситуаций в ООП		
Тема 3.11. Менеджмент в предприятиях общественного питания	Содержание учебного материала:	12	
	Менеджмент ресторанного бизнеса Основные требования для создания оптимальных условий труда на ПОП Особенности работы менеджера в ООП Требования к обслуживающему персоналу Критерии и показатели качества обслуживания	10	2
	Практические занятия:	2	
	14 Изучение должностных инструкций в ПОП		
Тема 3.12. Управленческие риски	Содержание учебного материала:	8	
	<i>Сущность управленческих рисков Виды управленческих рисков Методы устранения управленческих рисков</i>	6	2
	Практические занятия:	2	
	15. <i>Определение и анализ основных угроз и рисков в ООП</i>		
Тема 3.13 Самоменеджмент и тайм-менеджмент	Содержание учебного материала:	12	
	<i>Самоменеджмент руководителя и в горизонтальных структурах Тайм-менеджмент и его эффективность Содержание понятия «имидж менеджера» Формирование навыков создавать и поддерживать свой имидж.</i>	8	2
	Практические занятия:	4	
	16. <i>Организация рабочего дня, рабочего места</i>		

	17. <i>Деловая игра: Имидж современного руководителя.</i>		
Тема 3.14 Цели, принципы и методы управления персоналом	Содержание учебного материала:	6	
	<i>Понятие персонала, его признаки и классификация Основные подходы к управлению персоналом Вбор тем исследования</i>		3
Тема 3.15 Основы кадровой политики и кадрового планирования	Содержание учебного материала:	10	
	<i>Кадровая политика: структура, сущность, разновидности. Технологии управления персоналом Маркетинг и PR персонала Понятие, сущность и цели кадрового планирования.</i>	8	1
	Составление плана курсовой работы	2	
		28	
Тема 3.16 Набор и отбор персонала	Содержание учебного материала:		
	<i>Набор и отбор персонала и факторы, влияющие на набор Подбор и расстановка персонала. Формы обучения персонала. Сущность, цели и виды аутсорсинга. Аутплейсмент. Цель аутплейсмента. Аутстаффинг и лизинг персонала Рекрутинг персонала: хэтхантинг, экзекьютив сёч, скрининг</i>	12	2
	Практические занятия:	10	
	18 <i>Разработка основных оценочных критериев кандидата</i>		
	19 <i>Организация процесса отбора претендентов на должность</i>		
	20 <i>Составление резюме</i>		
	21 <i>Сравнение аутсорсинга российских и зарубежных компаний</i>		
	22 <i>Обзор рынка аутсорсинга</i>		
	Обзор литературы по выбранной теме. Сравнительный анализ с зарубежным опытом Проведение анализа аналитической части	6	

Тема 3.17 Анализ кадрового потенциала	Содержание учебного материала:	12	
	Кадровый потенциал организации. <i>Интеллектуальный капитал.</i> Трудовой потенциал работника организации. Перемещения работников внутри организации и за ее пределами.	8	2
	Практические занятия:	2	
	23 Анализ трудового потенциала		
	Выбор объекта анализа.	2	
Тема 3.18 Адаптация и обучение персонала	Содержание учебного материала:	6	
	<i>Сущность адаптации персонала</i> <i>Технологии наставничества и обучения на рабочих местах</i>	4	2
	Практические занятия:	2	
24 <i>Разработка программы адаптации персонала</i>			
Тема 3.19 Правовые аспекты профессиональной деятельности	Содержание учебного материала:	10	
	<i>Нормативная и технологическая документация и справочный материал в профессиональной деятельности</i> <i>Правовые механизмы работы в индустрии питания</i> <i>Основы финансовой, информационной, кадровой безопасности в индустрии питания</i>	6	2
	Практические занятия:	2	
	25 <i>Анализ регламентов, стандартов и нормативно-технической документации</i>		
	Выводы и предложения по курсовой работе	2	
Тема 3.20 Совершенствование организации труда	Содержание учебного материала:	14	
	Организация труда: понятие, основные направления Нормирование труда. Текущее кадров Документы по учету рабочего времени, выработки, заработной платы, простоев <i>Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами.</i>	6	3

	Практические занятия:	2	
	26. Расчет заработной платы		
	Оформление курсовой работы Подготовка презентаций и выступления Защита курсовой работы	6	
Самостоятельная работа при изучении раздела 3		112	
<p>Реферат на тему "История развития менеджмента как науки"</p> <p>Построение схемы окружающей среды организации</p> <p>Составление «Древа Целей»</p> <p>Подготовка презентаций «Теории мотивации», «Особенности принятия управленческих решений</p> <p>Презентация «Теории мотивации»</p> <p>Кроссворд «Функции менеджмента»</p> <p>Анализ нормативной документации</p> <p>Доклад «Современные стили руководства»</p> <p>Презентация «Особенности принятия управленческих решений»,</p> <p>Доклад «Анализ организационных структур управления»</p> <p>Презентация «Особенности принятия управленческих решений»</p> <p>Составить сравнительную таблицу различных видов коммуникации</p> <p>Реферат «Харизматичность: сущность, значение и способы развития харизмы»</p> <p>Реферат «Партнерство»</p> <p>Презентация «Стили руководства»</p> <p>Реферат «Особенности делового этикета в различных странах</p> <p>Реферат «Коммерческая информация»</p> <p>Анализ ситуационных задач</p> <p>Анализ зарубежного опыта управления организацией</p> <p>Реферат «Особенности работы менеджера в ООП»</p> <p>Анализ ситуационных задач</p> <p>Презентация «Тайм-менеджмент»</p> <p>Эссе «Имидж современного руководителя»</p> <p>Реферат «Персонал организации»</p> <p>Презентация «Современный PR»</p>			

Реферат «Современные формы обучения персонала»
Рефераты «Хэтхантинг», «Экзекутив сёч», «Скрининг»
Презентация «Резюме»
Сравнительный анализ аутсорсинга и аутстаффинга
Реферат «Интеллектуальный капитал»
Реферат «Трудовой потенциал организации»
Реферат «Наставничество в сфере ОП»
Анализ правовой документации
Реферат «Причины текучести кадров»
Реферат «Заработная плата»

Тематика курсовых работ (проектов)

1. Компетенции лидера в области командообразования
2. Конфликты в организации и их урегулирование.
3. Выявление и формирование имиджа организации.
4. Характеристика организаторской деятельности в конкретной организации
5. Проблемы корпоративного управления.
6. Особенности менеджмента в малом бизнесе
7. Выбор стратегии развития фирмы.
8. Управление поведением персонала на предприятии
9. Управление качеством труда персонала
10. Формирование кадровой политики на предприятии
11. Формирование и развитие этики менеджмента
12. Совершенствование организационной культуры предприятия
13. Управление адаптацией персонала на предприятиях индустрии питания
14. Управленческие характеристики современного руководителя
15. Современные инструменты антикризисного управления
16. Система мотивации и вознаграждения сотрудников
17. Система корпоративного обучения персонала на предприятиях индустрии гостеприимства
18. Анализ качества сервисного менеджмента
19. Организация труда руководителя структурного подразделения, на примере предприятия
20. Особенности линейно-функциональной структур управления предприятием
21. Разработка модели и бизнес – плана современного предприятия ресторанного типа

<p>22. Опыт решения возникающих проблем при массовом увольнении персонала: анализ конкретной ситуации</p> <p>23. Производственные, экономические, психологические, правовые аспекты аттестации персонала</p> <p>24. Команда как разновидность коллектива: основные признаки и особенности управления.</p> <p>25. Рабочая неделя менеджера по персоналу</p> <p>26. Аренда персонала: производственные, экономические и социальные эффекты</p> <p>27. Современные подходы в обучении менеджеров</p> <p>28. Персонал предприятия как объект управления</p> <p>29. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала</p> <p>30. Место и роль управления персоналом в системе управления предприятием</p> <p>31. Информационные технологии в системе управления персоналом предприятия</p> <p>32. Опыт управления персоналом в американских компаниях.</p> <p>33. Мотивация и стимулирование труда работников на примере конкретного предприятия</p> <p>34. Аттестация рабочих мест: содержание, анализ и пути совершенствования проведения на предприятии (организации)</p> <p>35. Влияние мотивации персонала на повышение эффективности управления персоналом.</p> <p>36. Влияние условий труда на лояльность персонала в организации.</p> <p>37. Возможности и ограничения сети Интернет- как источник поиска работы и персонала.</p> <p>38. Использование аутсорсинга в управлении персоналом организации.</p> <p>39. Использование компетентностного подхода в управлении персоналом организации.</p> <p>40. Использование элементов организационной культуры при совершенствовании системы управления персоналом.</p> <p>41. Кадровая политика предприятия в условиях экономического кризиса (на примере организации, фирмы).</p> <p>42. Коллективные формы трудовых договоров: использование в российской практике.</p> <p>43. Конкурентоспособность предприятия и ее повышение за счет эффективной кадровой политики (на примере организации, фирмы).</p> <p>44. Модели поведения руководителей в процессе управления персоналом.</p> <p>45. Российский кадровый менеджмент: особенности управленческой практики.</p> <p>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)</p> <p><i>1. Ознакомление с требованиями к оформлению и содержанию курсовой работы.</i></p> <p><i>2. Составление плана курсовой работы.</i></p> <p><i>3. Составление вводной части курсовой работы.</i></p> <p><i>4. Анализ материала теоретической части курсовой работы.</i></p> <p><i>5. Индивидуальные консультации по содержанию теоретической части курсовой работы.</i></p> <p><i>6. Анализ материала практической части курсовой работы.</i></p>	<p>20</p>	
--	------------------	--

7. <i>Индивидуальные консультации по содержанию практической части курсовой работы.</i>		
8. <i>Индивидуальные консультации по составлению заключительной части курсовой работы</i>		
9. <i>Составление заключительной части курсовой работы</i>		
10.. <i>Защита курсовой работы.</i>		
Итого	336	

<p>Учебная практика: Виды работ</p> <p>Организация подготовки зала к приему посетителей. Отработка методов обслуживания гостей; Осуществление коллективной деятельности официантов; Определение потребности в обслуживающем персонале в соответствии с установленными требованиями; Контролировать потребности предприятия в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания; Применение и выбор средств оформления и размещения при работе с информационными ресурсами в предприятиях общественного питания. Осуществление консультирование потребителей в соответствии с выявленными потребностями; Определение показателей качества обслуживания посетителей , разработка предложений по совершенствованию процесса обслуживания гостей;</p>	180
<p>Производственная практика. Виды работ:</p> <p>Совершенствование базовых навыков подготовки зала обслуживания к приему гостей; Использование методов управления персоналом при работе с коллективом; Определение потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания; Выбор, оформление и использование традиционных и инновационных информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в процессе обслуживания; Анализ производственных ситуаций в зоне обслуживания гостей; Контроль качества обслуживания посетителей , разработка мероприятий направленных на улучшение качества сервиса;</p>	216

4.Условия реализации рабочей программы профессионального модуля

4.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация профессионального модуля осуществляется в

учебных кабинетах:

- организации обслуживания в организациях общественного питания
- психологии этики профессиональной деятельности
- менеджмента и управления персоналом

учебных лабораториях:

- технологии приготовления пищи

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

кабинет организации обслуживания в организациях общественного питания:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект для сервировки стола;
- комплект бланков документации по организации обслуживания потребителей;
- столы ресторанные;
- барный инвентарь;
- барное стекло;
- декантеры;
- стеклянная, фарфоро-фаянсовая посуда;
- приборы;
- оборудование для шведского стола;
- кофемашина-полуавтомат Arriа
- льдогенератор ;
- блендеры;
- миксеры;

- мельницы для льда;
- столовое белье;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия.

кабинет психологии и этики профессиональной деятельности:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия.

кабинет менеджмента и управления персоналом

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия.

Оборудование лаборатории:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя
- посуда и предметы сервировки столов;
- инструменты, приспособления.
- торгово-технологическое оборудование предприятий общественного

питания

Оборудование рабочих мест производственной практики

- оборудование для тепловой обработки
- холодильное оборудование
- посудомоечное оборудование

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания общественного питания
2. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Ресторанный бизнес В России..
3. Драчева Е.Л., Юликов Л.И.; Менеджмент: учебное пособие.
4. Зайцева Н.А.: Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие.
5. Саак А.А., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие.
6. б.Лукашевич В.В. Управление персоналом
7. Анурова.И. Персонал а ресторане. Как создать профессиональную команду.

Основные законодательные и нормативно-правовые акты

- 1.Федеральный закон от 10.06.93 № 5156-1-ФЗ «О стандартизации». «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями).
2. Федеральный закон от 30.03.99 ФЗ-52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
3. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 №1036 «Правила оказания услуг общественного питания» (с изменениями и дополнениями от 21.06.2001 №389);
- 4.ГОСТ Р 50764-95 Услуги общественного питания. Общие требования;
5. ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества;
6. ГОСТ 50762-95 Общественное питание. Классификация предприятий;
7. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Система менеджмента качества.

Основные положения и словарь.

8. ГОСТ 28-1-95 Общественное питание. Требования к персоналу'.

9.Гражданский кодекс РФ.

10. Трудовой кодекс РФ.

11. ГОСТ РФ50935-96 "Общественное питание. Требование к обслуживающему персоналу".

Интернет ресурсы

1. <http://www.garant.ru/>сайт справочно-правовая система Гаран

2. <http://www.restoran.ru/>- сайт Ресторановед

3. <http://restoratorchef.ru/>-сайт Ресторанный тур

4. <http://mir-restoratora.ru/>-сайт Бизнес -идеи

5. <http://rusrand.ru/actuals/obschestvennyj-kontrol-v-rossii>

сайт общества защиты прав потребителей «Общественный контроль»

6. <http://supercook.ru/>- Кулинария, кухни мира народов мира и множество разных полезных советов;

7. <http://x-food.ru/>-Тайны кулинарии;

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Теоретические занятия по освоению модуля проводятся в соответствии с расписанием учебных занятий в кабинетах и лабораториях образовательного учреждения. Учебным планом предусмотрены консультации для обучающихся по освоению модуля : групповые и индивидуальные.

В процессе изучения ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания преподаватели и мастера производственного обучения используют активные формы проведения занятий с применением электронных ресурсов, деловых и ролевых игр, индивидуальных и групповых проектов анализа производственных ситуаций , психологических и иных тренингов, групповых дискуссий в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Для освоения данного профессионального модуля обучающийся должен изучить следующие дисциплины: «Организация обслуживания в организациях общественного питания», «Психология и этика профессиональной деятельности», «Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания».

Каждый обучающийся обеспечен печатным и электронным изданием по программе профессионального модуля не старше пяти лет с момента издания. Преподаватель для самостоятельной работы учащихся разработал методические рекомендации и перечень тем.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля ПМ.02 «Организация обслуживания в организациях общественного питания», является прохождение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков.

Учебная практика проводится на базе учебного заведения в специализированных лабораториях. Руководство подгруппами осуществляет мастер производственного обучения.

Производственная практика проводится на предприятиях работодателей:

ресторанах и кафе г.Краснодара - «Любо-Дорого»; «Мадьяр»; «Духан»; «Лицей» Руководство осуществляет руководитель практики от учебного заведения (мастер производственного обучения) и руководитель практики от предприятия.

Формой промежуточной аттестации является проведение экзамена квалификационного.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализации ППССЗ по специальности обеспечивается преподавателями и мастерами имеющими высшее и среднее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы имеется. Преподаватели и мастера получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже одного раза в три года.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 2.1 Организовать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей</p>	<ul style="list-style-type: none"> – соблюдение основных этапов организации обслуживания включающих подбор оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и осуществление расчета их количества в соответствии с типом и классом организации общественного питания на основании ГОСТ 32692-2014 и с учетом принятых стандартов обслуживания; – соответствие результатов подготовки зала к обслуживанию требованиям профессиональных стандартов и внутрифирменным стандартам организаций общественного питания; -соблюдение установленного порядка обслуживания и обеспечение контроля за процессом обслуживания согласно ГОСТ 30523-97/ГОСТ Р 50764-95 Услуги общественного питания. Общие требования; 	<p>Экспертная оценка за процессом обучения в ходе выполнения практических занятий № 5-21; 29-36; 63-92; , тестовых заданий, контрольных работ, индивидуальных заданий;</p>
<p>ПК 2.2 Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей</p>	<ul style="list-style-type: none"> - применение приемов делового и управленческого общения в профессиональной деятельности менеджера; -определение соответствия деятельности официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей профессиональным правилам и внутрифирменным стандартам организаций общественного питания и требованиям ГОСТ 28-1-95 «Общественное питание. Требование к обслуживающему персоналу; – определение внутреннего 	<p>Экспертная оценка за процессом обучения в ходе выполнения Практических; занятий №1-4; 37-62; 70-75 тестовых заданий, контрольных работ, индивидуальных заданий;</p>

	<p>трудового распорядка;</p> <ul style="list-style-type: none"> – обеспечение контроля при подготовке зала к обслуживанию; – обеспечение управления и контроля за соблюдением обслуживающим персоналом правил и технических приемов обслуживания; - проведение обучения персонала путем тренингов; 	
<p>ПК 2.3 Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями</p>	<ul style="list-style-type: none"> – установление вида обслуживания; – определение численности обслуживающего персонала в соответствии с заказом; распределение между работниками видов работ по обслуживанию в соответствии с заказом и согласно установленным правилам; соответствие выбранного количества работников установленным целям и задачам заказанного обслуживания; 	<p>Экспертная оценка за процессом обучения в ходе выполнения Практических занятий № 50-95, тестовых заданий, контрольных работ, индивидуальных заданий;</p>
<p>ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания</p>	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие информационного обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания профессиональным правилам и внутрифирменным стандартам организаций общественного питания; - обоснование выбора и использования информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) установленным целям и задачам обслуживания; - осуществление устной презентации блюд и напитков; – консультирование потребителей; - соблюдения правил предоставления меню; 	<p>Экспертная оценка за процессом обучения в ходе выполнения Практических занятий № 22-28; 27-33, тестовых заданий, контрольных работ, индивидуальных заданий;</p>
<p>ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей</p>	<ul style="list-style-type: none"> - определение номенклатуры показателей по которым оценивается качество обслуживания (ГОСТ 31984-2012) – определение значений показателей качества обслуживания методами наблюдений, регистраций – сопоставление выявленных значений требованиям ГОСТ 	<p>Экспертная оценка за процессом обучения в ходе выполнения Практических занятий № 9-15, тестовых заданий, контрольных работ, индивидуальных заданий;</p>

	32692-2014 и стандартами предприятий. – соответствие средств, методов, форм обслуживания запросам потребителей и их бесконфликтному и эффективному обслуживанию. – соответствие качества оказываемых услуг передовому зарубежному опыту, достижениям научно-технического прогресса.		
ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания	- формирование предложений о по устранению недостатков и повышению качества обслуживания с учетом передового зарубежного опыта; социальной адресности; функциональной пригодности; безопасности, эстетичности; - аргументированность предложений по использованию специального оборудования, специальных видов услуг и форм обслуживания для повышения качества обслуживания;	Экспертная оценка за процессом обучения в ходе выполнения Практических занятий № 37-94-, тестовых заданий, контрольных работ, индивидуальных заданий;	

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.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы Контроли и оценки
ОК.1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- участие в профессиональных конкурсах и конференциях ; в обслуживании банкетных мероприятий ; в мастер-класс; арт-классах; - активность и инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности; - точность и своевременность выполнения курсовой работы в соответствии с требованиями; - участие в профориентационной работе колледжа.	наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы; оценка содержания портфолио студента;
ОК.2. Организовывать	- своевременность сдачи отчетов по	Интерпретация

<p>собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>результатам выполнения лабораторных работ и практических занятий;</p> <ul style="list-style-type: none"> - своевременность выполнения и сдачи самостоятельных работ по заданиям преподавателя; - рациональность организации рабочего места во время выполнения лабораторных работ, учебной и производственной практики; - рациональность организации процесса подготовки и выполнения курсовой работы; - соблюдение норм и правил внутреннего распорядка колледжа; - осуществление самоанализа и самооценки в процессе учебной деятельности, учебной и производственной практики. 	<p>результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК.3Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p> <p>ОК.6.Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - осуществление анализа ситуаций, возникающих в процессе учебной и производственной деятельности; - прогнозирование результатов собственной деятельности; - самостоятельность при формулировании выводов и предложений по результатам курсовой работы; - рациональность распределения времени на выполнение практических и лабораторных и курсовых работ. - соблюдение социальных и этических норм в процессе общения; - участие в планировании совместной деятельности коллектива; - планирование командной работы на практических и лабораторных занятиях работ, в процессе выполнения курсовой работы, на практике -осуществление анализа и оценки ситуации; - осуществление поиска причины как метода решения; - определение своего отношения к ситуации, управление своими эмоциями; - определение степени критичности решения; - применение креативных методик в решении ситуации; - разработка плана принятия решения, - знание менеджмента и 	<ul style="list-style-type: none"> -наблюдение за участием в конкурсах и мастер-классах -экспертная оценка на основе анализа дневника практики, аттестационного листа по практике, - наблюдение за ролью обучающегося в группе -экспертная оценка за решением социальных и профессиональных ситуаций в процессе выполнения заданий;

<p>ОК.7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<p>психологии</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществление организации командных мероприятий; – совершенствование собственной деятельности в условиях коллективной и командной работы путем участия в мероприятиях по обслуживанию, в профессиональных конкурсах; - демонстрация собственной деятельности в условиях коллективной и командной работы в соответствии с заданной ситуацией. - демонстрация собственной деятельности в роли руководителя команды в соответствии с заданными условиями 	
<p>ОК.10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно-правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение положений действующего законодательства; - соблюдение требований нормативно-правовых документов и государственных стандартов, в т.ч. при оформлении курсовой работы, документов по практике; 	<p>-наблюдение при выполнении практических заданий, во время учебной практики, при решении ситуационных задач и оценка результатов этой работы.</p>