



1920

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»

Институт среднего профессионального образования



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИНСПО

Т.П. Хлопова

«26» мая 2020 г.

**Рабочая программа профессионального модуля**  
**ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания**

43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

Краснодар 2020

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. № 465 (зарегистрирован в Министерстве юстиции 11.06.2014 № 32672).

#### ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания

Форма обучения	очная
2-4 курс	4,5,6,7 семестр
Всего часов 1049, в том числе:	
обязательная аудиторная учебная нагрузка	528 час.;
самостоятельная работа	204 час.;
консультации	44 час.;
производственная практика	273 час.;
форма итогового контроля	экзамен квалификационный

Составитель: преподаватель \_\_\_\_\_ Н.О. Гаспарян

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии географии, специальных географических дисциплин, сервисных специальностей, психологии и управления персоналом для специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании, протокол № 10 от «25» мая 2020 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии:

\_\_\_\_\_ Н.О. Гаспарян  
«25» мая 2020 г.

Рецензенты:

<i>Директор КСП КУБГУ</i>		<i>М.А. Шудренко</i>
<i>ООО «ВЕСНА» Директор ресторана «ЧО-ЧО»</i>		<i>К.В. Мусаев</i>

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
1.1 Область применения программы.....	5
1.2. Место профессионального цикла в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.....	5
1.3. Цели и задачи профессионального цикла – требования к результатам освоения профессионального модулю.....	6
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций).....	7
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....	13
2.1. Тематический план профессионального модуля.....	13
2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю.....	14
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	52
3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю.....	52
3.2. Перечень необходимого программного обеспечения.....	52
3.3. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального цикла.....	53
3.3.1. Основная литература.....	53
3.3.2 Дополнительная литература.....	53
3.3.3 Периодические издания.....	57
3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения цикла.....	57
4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА.....	58
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	58
5.1. Оценочные средства для контроля успеваемости.....	59
5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств.....	59
5.1.2. Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю.....	61
5.1.3. Оценочные средства для проведения для текущей аттестации.....	66
5.1.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации.....	67
6. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	81
7. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	82

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

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании, в части освоения основного вида профессиональной деятельности и соответствующих профессиональных компетенций (ПК) и общекультурных компетенций (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.

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

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

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

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

ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей;

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

## **1.2. Место профессионального цикла в структуре программы подготовки специалистов среднего звена**

Профессиональный модуль ПМ.02 «Организация обслуживания в организациях общественного питания» входит в профессиональный цикл программы подготовки специалистов среднего звена в части освоения основного вида профессиональной деятельности.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 «Организация обслуживания в организациях общественного питания» является базовой частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании.

### **1.3. 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;
- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;
- организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов;
- осуществлять расчет с посетителями;
- принимать рациональные управленческие решения;
- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;
- регулировать конфликтные ситуации в организации;
- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;
- выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;
- составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;
- определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость);
- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

**знать:**

- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;

- классификацию услуг общественного питания;
- этапы процесса обслуживания;
- особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;
- специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;
- характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями;
- цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;
- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;
- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;
- специальные виды услуг и формы обслуживания;
- информационное обеспечение услуг общественного питания:
- ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование;
- показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение;
- критерии и показатели качества обслуживания.

#### **1.4. Перечень планируемых результатов обучения по профессиональному модулю (перечень формируемых компетенций)**

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными компетенциями (ПК) и общими компетенциями (ОК), указанными ФГОС по специальности 43.02.01. Организация обслуживания в общественном питании.

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей;</li> <li>- анализа производственных ситуаций, оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;</li> </ul>

<p>потребителей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;</li> <li>- 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.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;</li> <li>- классификацию услуг общественного питания;</li> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;</li> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;</li> <li>- 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.</li> </ul>
<p>ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- управления работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;</li> <li>- определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- осуществлять расчет с посетителями;</li> <li>- принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- регулировать конфликтные ситуации в организации;</li> <li>- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;</li> <li>- классификацию услуг общественного питания;</li> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- 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;</li> <li>- 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;</li> <li>- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;</li> <li>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в</li> </ul>

	<p>организациях общественного питания разных типов и классов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания.</li> </ul>
<p>ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- 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;</li> <li>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;</li> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания.</li> </ul>
<p>ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбора, оформления и использования информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в процессе обслуживания.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;</li> <li>- классификацию услуг общественного питания;</li> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование.</li> </ul>
<p>ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализа производственных ситуаций, оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- регулировать конфликтные ситуации в организации;</li> <li>- определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость);</li> <li>- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;</li> <li>- классификацию услуг общественного питания;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;</li> <li>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;</li> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания;</li> <li>- показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение;</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания.</li> </ul>
<p>ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания;</li> <li>- анализа производственных ситуаций, оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;</li> <li>- принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;</li> <li>- определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость);</li> <li>- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;</li> <li>- классификацию услуг общественного питания;</li> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;</li> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания;</li> <li>- показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение;</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания.</li> </ul>
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;</li> <li>- классификацию услуг общественного питания;</li> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания.</li> </ul>

<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;</li> <li>- 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.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;</li> <li>- классификацию услуг общественного питания;</li> <li>- этапы процесса обслуживания.</li> </ul>
<p>ОК 3. Принимать решение в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>- регулировать конфликтные ситуации в организации.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;</li> <li>- 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;</li> <li>- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением.</li> </ul>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>- регулировать конфликтные ситуации в организации;</li> <li>- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;</li> <li>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.</li> </ul>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;</li> <li>- 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;</li> <li>- принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- регулировать конфликтные ситуации в организации.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;</li> <li>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.</li> </ul>
<p>ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно-правовых документов, а так же требования стандартов и иных нормативных документов.</p>	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;</li> <li>- выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;</li> <li>- составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;</li> <li>- определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость).</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование;</li> <li>- показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение.</li> </ul>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Тематический план профессионального модуля

Код проф. компет.	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебн. нагрузка)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса					Учебная практика, часов	Производственная практика (по профилю специальности), часов	Консультация
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося				
			лекции и часов	в т.ч. практ. занят.	в т.ч. курсовая раб.	Всего, часов	в т.ч. курсовая раб.			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>
ОК 1 - 3, 6, 7, 10 ПК 2.1 - 2.6	<b>ПМ.02 «Организация обслуживания в организациях общественного питания».</b>									
ОК 1 - 3, 6, 7, 10 ПК 2.1 - 2.6	МДК 02.01 Организация обслуживания в организациях общественного питания.	<b>426</b>	<b>136</b>	<b>126</b>	-	<b>114</b>	<b>28</b>	-	-	<b>22</b>
ОК 1 - 3, 6, 7, 10 ПК 2.1 - 2.6	МДК 02.02 Психология и этика профессиональной деятельности.	<b>116</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	-	<b>32</b>	-	-	-	<b>8</b>
ОК 1 - 3, 6, 7, 10 ПК 2.1 - 2.6	МДК 02.03 Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания.	<b>234</b>	<b>96</b>	<b>66</b>	-	<b>58</b>	-	-	-	<b>14</b>
ОК 1 - 3, 6, 7, 10 ПК 2.1 - 2.6	Практика по профилю специальности.	<b>273</b>	-	-	-	-	-	-	<b>252</b>	<b>21</b>
	Всего	<b>1049</b>	<b>272</b>	<b>228</b>	-	<b>204</b>	<b>28</b>	-	<b>252</b>	<b>65</b>

## 2.2. 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
<b>ПМ.02 «Организация обслуживания в организациях общественного питания»</b>		<b>1049</b>	
<b>МДК 02.01 Организация обслуживания в организациях общественного питания</b>		<b>426</b>	
<b>Тема 1.1</b> <b>Общая характеристика процесса обслуживания в организациях общественного питания.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		1
	1 Классификация услуг общественного питания. Характеристикатипов и классов предприятий питания.	2	
	2 Правовые механизмы работы в индустрии питания. Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания. Законодательная база в системе общественного питания.	2	
	3 Особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания различных типов и классов; Цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания. Специальные виды услуг и формы обслуживания.	2	
<b>Тема 1.2</b> <b>Квалификационные требования к сотрудникам предприятий общественного питания.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2
	1 Служащие сервиса: профессиональные навыки, знания; Разработка штатного расписания, ФЗП сотрудников и рабочий график по должностям. Rules and Regulations. Правила внутреннего трудового распорядка. Должностные инструкции.	2	
	2 Требование к менеджеру высшего звена управления. Характеристика работ официантов 3-5 разряда. Характеристика работы барменов. Требование к буфетчику сервис-бара. Требования к хостес.	2	
	<b>Практические занятия</b>		2
1 Изучение должностных инструкций персонала ресторана «Мадьяр». Составление должностных требований для менеджера торгового зала ресторана.	4		

	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.	4	
<b>Тема 1.3</b> <b>Планировочные и стилистические решения торговых помещений предприятий общественного питания.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			2
	1	Виды помещений в соответствии со строительными нормами, правилами проектирования, государственными стандартами. Планировочные решения торговых помещений предприятий общественного питания.	2	
	2	Показатели освещенности торговых помещений. Вентиляция на предприятиях общественного питания. Коэффициент естественной освещенности Естественная и искусственная вентиляция на предприятиях общественного питания.	2	
	3	Понятие об интерьере и организации внутреннего пространства. Основные стилистические направления в интерьере. Значение цвета в интерьере залов Характеристика классического и неоклассического стиля в современных ресторанах. Особенности интерьеров в стиле хай-тек, техно-арт, кантрии восточного стиля.	2	
	4	Оборудование залов, требование к мебели. Линия раздачи для предприятий общественного питания: предназначения и преимущества.	2	
	<b>Практические занятия</b>			2
	1	Составление и изучение таблиц норм оснащения ресторанов мебелью. Использование нормативной технологической документации и справочного материала в профессиональной деятельности.	2	
	2	Осуществление расчета площадь зала столовой и количество обеденных столов на 50 посадочных мест. Составить схему размещения столов зала.	2	
	3	Проведение анализа стиля в КСП КубГУ кафе «Алькор». Проведение разработки стилистических решений для пиццерии, кофейни, столовой.	2	

<b>Тема 1.4</b> <b>Материально-техническое обеспечение предприятий общественного питания.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			2
	1	Профессиональная посуда, специфика и качество. Производство и характеристика керамической посуды. Производство и характеристика фарфоровой, фаянсовой, металлической посуды. Деревянная и пластмассовая посуда на современных предприятиях питания.	2	
	2	Производство и характеристика стеклянной посуды. Комплексное оснащение баров посудой, аксессуарами. Основные поставщики. Основные и вспомогательные столовые приборы. Новые концепции в оформлении стола.	2	
	3	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.	2	
	<b>Практические занятия</b>			1
	1	Составление акта на бой, лом, порчу, утерю посуды, приборов по типовой форме.	2	
	2	Осуществление идентификации ассортимента столовой посуды, приборов, белья по заданию. Распознавать стандарты ресторанных материалов, оборудования, включающего в себя столовые приборы, глиняную (фаянсовую) и стеклянную посуду, мебель и столовое белье.	2	
	3	Проведение подбора, расчета потребности в посуде и приборах, белье в соответствии с типом и классом организации общественного питания	2	
4	Изучение и закрепление на практике приборов и посуды используемых для подачи оригинальных блюд.	2		
<b>Тема 1.5</b> <b>Информационное обеспечение процесса обслуживания.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			2
	1	Средства информации на предприятиях общественного питания. Назначение и выбор различных рекламных носителей. Информационное обеспечение услуг общественного питания.	2	
	2	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.	2	

	3	Разновидности карт меню: карта чая и кофе, коктейльная и винная карты. Основные правила составления карт меню. Меню-инжиниринг. Разработка меню для предприятий общественного питания.	2	
	<b>Практические занятия</b>			2
	1	Составление различных видов меню по заданию. Составление различных видов меню с учетом религиозных традиций и национальных предпочтений гостя.	2	
	2	Составление чайной, кофейной, коктейльной и винных карт меню по заданию. Отработка навыков консультирования потребителей.	2	
	3	Составление меню комплексного обеда. Составление меню для ресторанов, специализирующихся на блюдах русской кухни. Подбор, оформление и использование информационных ресурсов, необходимых для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания.	2	
<b>Тема 1.6 Этапы организации обслуживания.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			2
	1	Этапы процесса обслуживания. Подготовка зала. Встреча гостей Обслуживание, расчет с посетителем. Характеристика методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания.	2	
	2	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.	2	
	3	Варианты сервировки 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.	2	
	4	Искусство флористики Правила композиции цветов, принципы сочетаемости при оформлении столов цветами. Этапы организации обслуживания в баре. Подготовка к работе инвентаря, мерных инструментов. Техника подачи продукции из сервис-бара.	2	
	5	Личная подготовка персонала к обслуживанию. Внешний вид. Соблюдение норм этике. Правил подачи блюд. Правила встречи и обслуживания гостей на предприятиях питания. Досервировка стола в соответствии с заказом. Правила сервировки в присутствии гостей. Приемы сбора использованной посуды и приборов. Требования к проведению расчета с	2	

		покупателем.		
	<b>Практические занятия</b>			1
	1	Осуществление организации подготовки к обслуживанию на различных типах предприятий питания. (по заданию). Составление плана работы и его демонстрация в соответствии с гигиеническими нормами и правилами техники безопасности.	4	
	2	Осуществление сервировки стола на предприятиях быстрого обслуживания; в санаториях. Осуществление сервировки стола в кафе по типу бистро.	2	
	3	Оформление цветами тематического стола «Кубанское застолье» Презентация.	2	
	4	Осуществление сервировки стола по меню «Романтический ужин» с использованием цветов. Осуществление тематической сервировки стола «Рябиновая свадьба».	2	
<b>1.7 Техника построения эффективной коммуникации с посетителями.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			2
	1	Стандарты обслуживания. Эффективная коммуникация как основа качественного обслуживания. Внедрение стандартов обслуживания в работу предприятия. Правила правильного построения диалога с гостем.	2	
	2	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.	2	
	3	Способы повышение 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.	2	
	4	Способы увеличение продаж при работе официанта с гостем (цепочка, принцип Штирлица). Преимущества метода цепочка и принципа Штирлица. 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	
	5	Техника работы с возражениями и претензиями. Рассмотрение возражений гостей. Способы решения. Предполагаемых ситуаций. Современные технологии	4	

	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.		
	<b>Практические занятия</b>		2
	1 Организация работы с гостем: приветствие и знакомство. Построение диалога в процессе обслуживания.	2	
	2 Определение типологии потребительского поведения, прогнозирования поведения потребителей по заданию Определение типологических особенностей личности.	2	
	3 Решение ситуаций по моделям профессиональной деятельности в общественном питании. Поиск решения предполагаемых конфликтных ситуаций в организации; Применение приемов делового и управленческого общения в профессиональной деятельности.	4	
	4 Овладения навыками эффективных продаж блюд и напитков. Определение и анализ показателей эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторная посещаемость и другое).	2	
<b>Раздел 1.8 Подача блюд с использованием современных технологий на предприятиях общественного питания.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2
	1 Основные методы и приемы подачи блюд и напитков. Последовательность подачи блюд и напитков в процессе обслуживания на предприятиях общественного питания. Питания. 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.	4	
	2 Правила подачи и оформления сырной тарелки. Производство сыров. Виды и сорта сыра. Технология приготовления сыров, характеристика европейских сыров, способы их нарезки. Правила составления сырной тарелки. Подбор сыров по консистенции, по вкусу. Выбор посуды. Правила расположения сыров на сырной тарелке. Принципы сочетаемости сыров с фруктами, винами.	2	

	3 Приготовление фруктов для фруктовой тарелки различными способами. 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.	2	
	4 Приготовление и подача холодных закусок и блюд в присутствии гостей. Правила и техника безопасности официанта при приготовлении блюд в присутствии гостей. Подбор посуды и подача горячих закусок. Порционная посуда для горячих закусок. Порционирование, оформление и подача супов в присутствии гостей. Правила подачи супов.	2	
	5 Порционирование, оформление и подача вторых блюд в присутствии гостей. Правила подачи вторых блюд из мяса, птицы, рыбы Порционирование, оформление и подача сладких холодных и горячих блюд. Правила подачи холодных сладких блюд. Приготовление и подача сложных блюд в присутствии посетителей. Способы траширование, мяса, дичи в присутствии посетителя. Основные навыки при траншировании рыбы, мяса, дичи.	2	
	6 Способы филитирование рыбы в присутствии посетителей. Правила порционирования и подача. Подбор гарнира. Фламбирование блюд. Работа официанта при фламбирование блюд. Техника безопасности при фламбировании блюд. Виды фламбе Приготовление и подача фондю. Виды фондю. Сырное фондю. Правила приготовления сырного фондю. Шоколадное фондю.	2	
	7 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.	2	
	8 подача комплимента от заведения. Виды комплиментов, подаваемых гостям Современные технологии в приготовлении и подачи блюд и напитков. Теория вкусовых сочетаний и кулинарного декора. Требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок и напитков, кулинарных изделий, к условиям их хранения. Правила нарезки, порционирования, взвешивания, укладки в посуду.	2	

	<b>Практические занятия</b>		2
	1 Отработка техники работы официанта при подаче горячих и холодных закусок. Организация, осуществление и контроль процесса обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи блюд из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов.	4	
	2 Осуществление подготовки и нарезки сыров для сырной тарелки. Оформление сырной тарелки. Презентация. Составить и презентовать сырную тарелку, используя различные виды сыров.	2	
	3 Осуществление подготовки нарезки фруктов и составление различных вариантов фруктовой тарелки, с учетом правил сочетаемости фруктов. Составление «европейской» фруктовой тарелки по индивидуальному заданию. Презентация.	2	
	4 Осуществление подбора посуды и методов подачи для первых блюд (по осуществлению сервировки стола для блюд из морепродуктов по предварительному меню заданию). Подача блюд из морепродуктов, подбора вина и проведение презентации.	2	
	5 Отработка техник работы официанта при приеме заказа. Приветствие. Подача меню. Представление гостям на профессиональном уровне; дать совет или поделиться информацией о блюде или напитке из меню.	2	
	6 Отработка техники английского метода подачи блюд. Отработка техники работы официанта при подаче блюд методом серебря (по заданию). Отработка техники работы официанта при подаче блюд методом серебря (по заданию). Осуществление подачи сложных блюд и напитков с соблюдением мер безопасности и гигиенических норм с учетом стандартов Worldskills.	4	
<b>Тема 1.9 Подготовка и организация обслуживания барного сервиса.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2
	1 Методы приемы и техника подачи напитков из сервис-бара. Основной ассортимент продукции бара. Введение в виноделие. Сорты винограда. Органолептика. Характеристика цвета и запаха вина. Производство вин. Отличительные особенности производства красных и белых вин. Классификация вин. Этапы производства. Основные этапы производства тихих вин. Производство игристых вин. Шампанское. Основные этапы производства игристых вин. Особенности производства шампанского.	2	

	2 Сладкие и крепленые вина. Вкусовые характеристики сладких и крепленых вин. <i>Правила чтения винных этикеток. Особенности</i> вин различных регионов Франции, Италии, Испании и других стран. Гастрономическая сочетаемость вин. Сочетаемость вин с продуктами питания Подбор бокалов для различных вин. Бокалы для белого и красного вина. Винные аксессуары. Сервис вина. Технология декантации вин. Работа официанта при обслуживании вином. Принципы предложения вина гостям. Правила хранения вин. Температурный режим при хранении вин. Составление винной карты. Основные правила, используемые при составлении винной карты.	2	
	3 Классификация основных видов крепкого алкоголя. Напитки, полученные методом перегонки. Технология изготовления и разновидности виски, коньяков, бренди. Способы подачи различных видов виски Подача купажированного, односолодового виски. Новые тенденции при подачи виски. Классификация коньяка по выдержки. Подбор посуды при подаче коньяка. Отличительные особенности бренди.	2	
	4 Правила подачи ликеров и коктейлей. Посуда для подачи ликеров и коктейлей. Правила сочетаемости крепкого алкоголя и блюд. Технологии продаж вин и других алкогольных напитков. Ассортимент алкогольной продукции, рекомендуемый в качестве аперетивов и дигестивов. Международная классификация пива. Способы приготовления пива. Правила подачи пива алкогольного, безалкогольного. Подбор посуды. Посуда для подачи пива.	2	
	5 Новые тенденции в развитии барного дела. Молекулярная миксология. Особенности различных категорий гостей, определение их потребностей в отношении напитков. Производство и классификация основных сортов кофе. Виды кофе для эспрессо. Обработка и способы обжарки кофейного зерна. Отличительные особенности. Оборудование: виды кофемашин. Кофемашины, применяемые на предприятиях общественного питания. Автомат. Полуавтомат. Способы приготовления кофе. Кофе на основе эспрессо. Техника работы с молоком, сливками, шоколадом. Техника латте-ар.	2	
	6 Кофейные напитки. Горячие и холодные кофейные напитки. Авторские напитки на основе кофе. Технология приготовления и правила подачи. Виды и классификация чая. Классификация китайских видов чая. Особенности приготовления и подачи различных видов чая. Английский способ заваривание чая. Сервировка. Технология продажи вин и других алкгольных напитков, чая, кофе.	2	

	<b>Практические занятия</b>		1
	1 Составление карты вин для предприятий питания различного типа. Осуществление подбора блюд к винам. Подбор блюд к предлагаемому вину. Выбор бокалов. Определение температуры подачи. Осуществление рекомендаций напитков по предложенному меню (по заданию преподавателя), выбрать посуду и способ подачи напитка. Проведение презентаций белого вина, красного вина при работе с гостями.	4	
	2 Осуществление подбора посуды при подачи коньяка ординарного, марочного и обосновать свой выбор. Осуществление организации обслуживания гостя при подачи шампанского. Подбор стеклянной посуды при подачи шампанского брют, рекомендации по подбору блюд. Проведение презентации шампанского. Решение нестандартных ситуаций при приеме заказов на алкоголь. Осуществление сервировки для подачи шампанского в ведерке со льдом. Презентация.	4	
	3 Осуществление подбора блюд и посуды при подачи пива по предложенному меню, для гостей пивного ресторана. Выбор бокала. Техника наполнения. Осуществление рекомендаций закусок при заказе пива. Консультирование гостей при приеме заказа на напитки с учетом специальных скидок, по заданию. Разработка программ по продвижению безалкогольных коктейлей в баре.	4	
	4 Приготовление и подача кофе различными способами: эспрессо, французский сервис и банкетная подача кофе, ликерный кофе. Приготовление капучино, лате. Выбор посуды. Подача. Применять технику лате-арт при оформлении капучино. Овладение техникой работы с молоком при приготовлении капучино. Приготовление авторского кофейного напитка. Составление технологической рецептуры. Презентация напитка. Приготовление и подача холодного кофе.	4	
<b>Тема 1.10</b> <b>Организация и обслуживание приемов и банкетов на предприятиях общественного питания.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2
	1 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	
	2 Организация работы банкетного менеджера при подготовке к проведению банкета с полным	4	

	обслуживанием. 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 подготовке к обслуживанию банкета за с полным обслуживанием официантами. Расчет количества официантов. Расчет посуды, столового белья. Меню для банкета с полным обслуживанием. Расчет количества блюд. Определение оптимального количества порций.		
3	Организация работы банкетной службы при подготовке 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.	2	
4	Способы расчета блюд для банкетов фуршетов. Основные формулы, применяемы для расчета блюд для банкета фуршета. Закуски, блюда и напитки для банкета фуршет. Работа банкетной службы при подготовке и проведению мероприятия банкет-коктейль. Правила проведения банкета-коктейль. Расчет посуды. Определение численности официантов.	2	
5	Различные способы расчета количества блюд для банкета-коктейль. Закуски, блюда и напитки на банкете-коктейль. Способы расстановки стеклянной посуды, с напитками на подносе. Комбинированные банкеты. Виды комбинированных банкетов. Правила и приемы при работы официантов парами. Одновременная подача блюд. Работа официантов при обслуживании банкета-чай. Правила сервировки чайного стола по составленному меню. Посуда, применяемая для сервировки. Правила работы официантов.	2	
6	Обслуживание бара на банкете. Организация работы бармена на банкете. Подготовка рабочего места. Особенности организации и обслуживания свадебного банкета. Правила проведения свадебного банкета. Особенности проведения банкетов «День рождения». Организация банкета для Дня Рождения. Комбинированные приемы. Описание комбинированных видов приемов. Правила их организации. Схема работы официантов. Расчет необходимого количества официантов.	2	
7	Оформление банкетных залов. Стилистические решения при оформлении банкетных залов. Анализ готовности ресторана к проведению банкета (потребности и возможности). Работа с	2	

		гостем при заказе банкета. Учет всех пожеланий гостя при заказе банкета Продажа банкетных услуг (формирование предложений и выбор источников рекламы). Предложение гостю дополнительных банкетных услуг. Рынок банкетных услуг г.Краснодара. Рассмотрение ресторанов, предлагающих услуги по организации банкета.		
		<b>Практические занятия</b>		
	1	Проведение расчета количества официантов для проведения банкета по случаю юбилея для 150 человек. 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).		
	2	Накрытие столов, синхронная сервировка на банкетном обслуживании. Обслуживание гостей. Овладения практическими приемами сбора использованной посуды при банкетных обслуживаниях. Овладение приемами сервировки стола стеклом: односторонняя для стола президиума, двусторонняя по заданию.		
	3	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. Отрабатывание вариантов сервировки тематических столов (для молодоженов, юбиляров, встречи нового года).		
	4	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.		
		<b>Содержание учебного материала</b>		2
<b>Тема 1.11 Специальные формы обслуживания в общественном питании.</b>	1	Современные виды услуг и формы обслуживания их характеристика (шведский стол, презентации, воскресный бранч, кофе-брек). Организация кофе-брейк. Особенности организации обслуживания тематических шведских столов. Посуда и приборы для тематических шведских столов. Особенности проведения и организации бизнес-ланчей. Составление меню бизнес ланча. Выявление потребностей посетителей при составлении	2	

	меню бизнес-ланча.		
2	Услуги ресторана по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча и тематических вечеров. Виды предлагаемых услуг. Современное состояние рынка кейтеринговых услуг Перспективы развития кейтеринговых мероприятий. Форматы обслуживания выездных мероприятий. Описание основных форм обслуживания выездных мероприятий. Документальное сопровождения деятельности кейтеринговой компании. Оборудование для выездного обслуживания. Расчеты необходимого оборудования для выездного обслуживания. Ассортиментная политика в кейтеринге.	2	
3	Персонал. Методы работы с временным персоналом. Обучение временного персонала. 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. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий. Особенности сервировки столов на открытых площадках. Оформление выездных церемоний, украшение на природе. Аксессуары для украшения выездных церемоний.	3	
4	Организация обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта. Обслуживание в вагонах-ресторанах. Особенности обслуживания потребителей на водном транспорте. Общие принципы обслуживания. Особенности обслуживания потребителей на воздушном транспорте. Подача еды и напитков при перелетах. Перспективы развития ресторанов быстрого обслуживания для автомобилистов. Особенности обслуживания потребителей на автомобильных дорогах.	3	
<b>Практические занятия</b>			2
1	Осуществления подготовки к проведению мероприятия по типу шведский стол для обслуживания 200 гостей (подбор сервировки стола, метода обслуживания, вариантов расстановки мебели).	2	
2	Осуществление сервировки и оформление свадебного стола. Подбор меню. Расчет численности официантов, количества посуды. Презентация.	2	
3	Составления плана работы кейтеринговой компании при проведении банкета выездного характера на 250 человек. Персонал. Организация работы персонала. Подбор оборудования, посуды, составления меню.	2	

<b>Тема 1.12</b> <b>Организация обслуживания на социально-ориентированных предприятиях питания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			2
	1	Социальная направленность Организация режима питания и обслуживания на производственных предприятиях. Графики питания на производственных предприятиях ость институтов питания. Рассмотрение основных институтов питания.	2	
	2	Режим питания на производственных предприятиях. 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.	2	
	3	Организация питания учащихся в общеобразовательных школах. Режим питания. Особенности меню. Обслуживание учащихся СПО. Режим питания в средне-специальных учебных заведениях во время учебных и практических занятий. Обслуживание социально незащищенных групп населения. Организация бесплатного питания.	2	
	<b>Практические занятия</b>			1
1	Составление режима работы столовой при трех сменном графике работы сотрудников. Проведение расчета количества мест в столовой необходимое для питания 300 человек.	2		
<b>Раздел 1.13</b> <b>Сегментирование предприятий рынка общественного питания.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			2
	1	Состояние и современные тенденции развития ресторанного бизнеса в России. Сфера индустрии гостеприимства (общественного питания и гостиничного хозяйства). Определение. Основные сегменты рынка общественного питания. Основные направления инновационной деятельности в сфере ресторанного бизнеса. Особенности и формат заведений с открытой кухней. Принцип работы ресторанов с открытой кухней.	2	
	2	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.	2	
	3	Кофейни. Форматы кофейн. Ассортимент продукции в кофейнях. Развитие современных	2	

		кафе-пекарен, кафе-кондитерских. Организация работы и обслуживания. Ассортиментная политика. Ценовая политика кафе пекарен. Особенности меню кофеин. Горячие и холодные кофейные напитки. Современные тенденции в развитии кофеин. Кофе на вынос — будущее кофейного рынка. Мобильные кофейни.		
	4	Современное состояние ресторанного рынка в сегменте столовых. Приимущества столовых как предприятия питания. Особенности меню. Ценовая политика. Качество сервиса в современных столовых. Осуществление процесса обслуживания. Автоматизация столовых. Оптимизация работы столовой. 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.	2	
	<b>Практические занятия</b>			2
	1	Организация обслуживания на примере ресторана с форматом «открытая кухня». Изучение заведений с форматом открытая кухня в г. Краснодаре.	2	
	2	Составление рекомендаций по открытию кофейни на основе анализа кофеен г. Краснодара. Составление кофейного меню, карты десертов. Разработка сезонных предложений. Обслуживание посетителей в кофейне.	2	
	3	Предложение вариантов концепций для предприятия общественного питания ориентированного на молодежную аудиторию.	2	
<b>Тема 1.14 Мотивация сотрудников предприятий общественного питания.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			2
	1	Служащие сервиса: профессиональные навыки, знания. Характеристика работ обслуживающего персонала. Факторы определяющие условия и режим труда работников. Разработка штатного расписания, ФЗП сотрудников и рабочий график по должностям. Сменный график работы. Правила внутреннего трудового распорядка. Специфика подбора и оценки обслуживающего персонала. Проведение рекрутинговой компании: Анкетирование, интервью, методы оценки и селекции кандидатов испытательный срок.	2	
	2	Технология наставничества и обучения на рабочих местах. Система адаптации новых сотрудников. Формирование корпоративной культуры на предприятиях общественного питания. Соблюдение корпоративной культуры работниками предприятия. Постановка целей и задач.	2	

	3	Стандарты обслуживания. Методика практического внедрения. Важные стандарты обслуживания на предприятиях общественного питания. Организационный климат на предприятиях общественного питания. Тренинги для персонала. Проведение тренингов на базе предприятия с приглашением специалистов в данной сфере. Персональная мотивация линейного персонала ресторана. Материальная и нематериальная мотивация персонала.	2	
	4	Тимбилдинг, как способ раскрытия ресурсов. Проведение тренингов на сплочение коллектива. Основы конфликтологии и психологии деловых коммуникаций. Формы производственных конфликтов. Причины возникновения производственных конфликтов. Управление конфликтами. Способы решения производственных конфликтов. Разбор ситуаций.	2	
	<b>Практические занятия</b>			2
	1	Разработка способов разрешения конфликта между сотрудниками зала и работниками кухни. Организация обучения помощников официанта на рабочих местах правилам сервировки столов. Осуществление контроля выполнения помощниками официантов предварительной сервировки столов.	2	
	2	Проведение стрессового интервью при приеме официантов, менеджеров на работу. Проведение тренинга по решению сложных ситуаций в ресторане	2	
	3	Составление программ персональной мотивации, системы штрафов и премиривания для официантов различных типов предприятий питания.	2	
	4	Проведение тренинга командообразования, профессиональной уверенности, стрессоустойчивости. Распределение работы между членами бригады официантов/барменов и постановка им производственных задач.	2	
<b>Тема 1.15 Системы качества на предприятиях питания.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			2
	1	Культура обслуживания: понятие, факторы, определяющие культуру обслуживания в организация общественного питания. Постановка систем качества в ресторане. Следование системам качества при организации производства и обслуживания.	2	
	2	Понятие качества обслуживания и его составляющих. Факторы, определяющие качество обслуживания. Внутренние и внешние системы и правила работы с качеством	2	

		в ресторане. Анализ и контроль внутренних систем качества.		
	3	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.	2	
<b>Тема 1.16 Управленческий учет</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			2
	1	Ценообразования в ресторанах, кафе, столовых. Принципы ценообразования в ресторанах, кафе и столовых. Ключевые финансовые показатели. Меню как инструмент продаж. Способы ценообразование в меню. Установка оптимальных цен на блюда в меню. Правила управления себестоимостью. Затраты ресторана. Введение учета затрат. Минимизация затрат при работе ресторана. Способы минимизации себестоимости продукции не в ущерб качеству.	2	
	2	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. 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.	2	
	<b>Практические занятия</b>			2
	1	Составление меню высокомаржинальных блюд для кафе, ресторан. Определения политики ценообразования в ресторане.	2	
	2	Разрабатывание предложений по оптимизации ценовой политики к ресторанах, кафе, столовых (по индивидуальному заданию).	2	
<b>консультации</b>			22	
<b>Самостоятельная работа при изучении МДК.02.01</b> Подготовка реферата на тему: «Новые тенденции в технологии ресторанного обслуживания». Подготовка список критерий оценки качества обслуживания в организациях общественного питания. Информационное обеспечение бизнес - ланча и комплексного обеда: составить и оформить меню.			144	

<p>Реферат «Мой День Рождения». Организация банкета в ресторане на определенное количество приглашенных гостей.</p> <p>Подготовка отчета о работе шведского стола на предприятиях социальных партнеров.</p> <p>Составление программы тренинга по повышению культуры и качества обслуживания.</p> <p>Составление схем очередности подачи блюд и напитков.</p> <p>Подбор посуды и приборов для подачи блюд в соответствии с содержанием заказа, рекомендации винно-водочных изделий к блюдам по карте вин. Составление заявки для проведения банкета с частичным обслуживанием официантами на 24 персоны.</p> <p>Составление заявки на производство для проведения свадебного банкета на 70. 80.90 персон по предложенному меню.</p> <p>Составление заявки в сервис-бар для проведения банкета с частичным обслуживанием на 70. 80. 90 человек.</p> <p>Составление заявки на производство для проведения банкета -фуршет на 60 человек по предложенному меню.</p> <p>Оценка качества обслуживания и подготовка предложений по его повышению в базовом предприятии.</p> <p>Определение площади залов, необходимого количества мебели для оснащения, подбор элементов внутреннего убранства, униформы официантов (по заданию преподавателя).</p> <p>Расчет столового белья, посуды, приборов для ресторана, кафе или бара в соответствии с заданием преподавателя.</p> <p>Составление рефератов по теме: «История появления и характеристика столовых посуды и приборов» (по заданию преподавателя).</p> <p>Составление схемы очередности подачи блюд и напитков в соответствии с полученным заказом.</p> <p>Подготовка рефератов на тему: «Правила этикета за столом».</p> <p>Составление схем различных вариантов сервировки фуршетных столов стеклом: группами, «ёлочкой», «змейкой», в два ряда</p> <p>Составление схемы организации рабочего места бармена на приеме — коктейль.</p> <p>Составление схем расстановки стеклянной посуды с напитками на подносах.</p> <p>Подготовка рефератов по теме: «Традиции чаепития в России»</p> <p>Подготовка рефератов по теме: «Традиции чаепития в Англии».</p> <p>Подготовка рефератов по теме: «Традиции чаепития во Франции».</p> <p>Подготовка рефератов по теме: «Традиции чаепития в Японии».</p> <p>Подготовка рефератов по теме: «Свадебные ритуалы».</p> <p>Оформление схемы расстановки продукции на «шведском столе».</p> <p>Подготовка рефератов по теме: «Обслуживание пассажиров в пути следования железнодорожного транспорта».</p> <p>Подготовка рефератов по теме. «Обслуживание пассажиров в пути следования водного транспорта».</p> <p>Подготовка рефератов по теме: «Обслуживание пассажиров в пути следования воздушного транспорта».</p> <p>Подготовка докладов по темам: «Особенности питания туристов из разных стран» (по заданию преподавателя).</p> <p>Подготовка рефератов по теме «Организация обслуживания потребителей по месту работы и учебы».</p> <p>Подготовка докладов по анализу показателей качества обслуживания на примере конкретной организации общественного питания г. Краснодара с последующей разработкой предложений по повышению качества обслуживания.</p>		
--	--	--

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
<b>МДК 02.02 Психология и этика профессиональной деятельности</b>		<b>116</b>	
<b>Раздел 2. Психология и этика профессиональной деятельности</b>			
<b>Тема 2.1. Основные психические процессы человека и их роль.</b>	<b>Содержание</b>		2
	1 Основные психические процессы человека и их роль в торговле.	2	
	2 Проблема исследования психических процессов человека.	2	
	3 Ощущения и восприятие.	2	
	4 Внимание и память.	2	
	<b>Практические занятия</b>		2
	1 Личность и индивидуальность. Становление и проявление личности в поведении и трудовой деятельности: Характеристические черты проявления личности и их проявления в поведении и трудовой деятельности.	2	
	2 Характер и темперамент личности (тестирование).	2	
	3 Индивидуально-психические качества. Направленность и мировоззрение.	2	
	4 Психологическое воздействие: формирование и изменение установок, мнения.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b>		
1. «Психические процессы и их содержание». 2. «Виды ощущений» 3. «Память, её виды и способы улучшения». 4. Изменение установок под воздействием убеждающих вербальных сообщений».	2		
<b>Тема 2.2. Психологические свойства личности.</b>	<b>Содержание</b>		2
	1 <b>Психологическая и этическая структура личности.</b> Врожденные индивидуально-психологические свойства личности как основа для	2	

	<p>формирования черт характера. Характер. Факторы, влияющие на формирование характера. Способности и задатки. Профессиональные способности и их формирование.</p> <p><b>Психологическая и этическая структура личности.</b></p> <p>Врожденные индивидуально-психологические свойства личности как основа для формирования черт характера. Характер. Факторы, влияющие на формирование характера. Способности и задатки. Профессиональные способности и их формирование.</p>		
	<b>Практическое занятие</b>		2
	1 Характеристические черты проявления личности и их проявления в поведении и трудовой деятельности.	2	
	2 Психология общения. Общение как взаимодействие партнеров. Принципы ведения партнерской беседы.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b>		2
	1 Формирование и развитие личности».	2	
	2 «Характер и воля».	2	
<b>Тема 2.3. Коммуникативная компетентность торгового работника.</b>	<b>Содержание</b>		2
	1 Коммуникативная культура и коммуникативная профиограмма торгового работника. Структура и средства общения. Барьеры в общении. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры. Правила преодоления барьеров в общении. Коммуникативные барьеры. Правила преодоления барьеров в общении.	2	
	<b>Практические занятия</b>		1
	1 Совокупность коммуникативных умений. Коммуникативная техника.	2	
	2 Средства используемые в коммуникациях.	2	
	3 Психологическая составляющая субъектов торговых процессов и механизмы воздействия на торгового работника.	2	
	4 Психологическая составляющая субъектов торговых процессов (тестирование).	2	
<b>Самостоятельная работа:</b>		2	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Структура делового общения.</li> <li>2. Успех делового общения.</li> <li>3. Роль восприятия в процессе общения.</li> <li>4. Правила преодоления барьеров в общении.</li> <li>5. Вербальное и невербальное общение.</li> <li>6. Общение основа человеческого бытия.</li> </ol>		
<b>Тема 2.4. Психология потребностей и мотивации в сфере торговли.</b>		<b>Содержание</b>		1
	1	Структура потребностей с позиции торгового дела. Классификация потребительских мотивов. Методы и техники исследования мотивации потребителей. Имиджи и бренды как предмет социальных потребностей.	2	
		<b>Практические занятия</b>		1
	1	Установки и стереотипы в торговой практике.	2	
	2	Психологическое воздействие: формирование и изменение установок и мнения.	2	
		<b>Самостоятельная работа:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общение как восприятия людьми друг друга.</li> <li>2. Мотивация трудовой деятельности.</li> <li>3. Теория мотивации потребностей: А. Маслоу, Ф. Герцберг.</li> <li>4. Имидж делового человека.</li> </ol>	2	
<b>Тема 2.5. Индивидуально-типологические особенности личности и их проявление в торговле</b>		<b>Содержание</b>		2
	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Социально-психологическая структура личности.</li> <li>2. Темперамент.</li> <li>3. Психотипы личности, акцентуация характера.</li> <li>4. Психологические типы потребителей товаров.</li> </ol>	2	
	2	<b>Практические занятия</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Категории покупателей (тренинг-игра).</li> <li>2. Психология покупателя: как работает подсознание (10 особенностей психики).</li> </ol>	2	
	3	<b>Самостоятельная работа</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Личность и коллектив.</li> <li>2. Роль темперамента в деятельности человека.</li> </ol>	2	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Психотипы личности и влияние их особенностей на стиль общения.</li> <li>4. Психотипы личности и влияние их особенностей на стиль общения.</li> <li>5. Формирование характера человека.</li> <li>6. Типы темперамента.</li> </ul>		
<b>Тема 2.6. Личность и ее индивидуальные особенности.</b>		<b>Содержание</b>		2
	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Психология человека.</li> <li>2. Эмоциональный мир личности.</li> <li>3. Средства и приемы психологического общения.</li> <li>4. Социализация личности.</li> </ul>	2	
	2	<b>Практические занятия:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Имидж делового человека.</li> <li>2. Особенности национальной этики.</li> </ul>	2	
	3	<b>Самостоятельная работа:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Управление эмоциональным состоянием в экстремальных ситуациях.</li> <li>2. «Эмоции и чувства»».</li> <li>3. Средства психологического влияния.</li> <li>4. Теории развития личности.</li> <li>5. Внешний облик делового человека.</li> <li>6. «Особенности делового общения».</li> </ul>	2	
<b>Тема 2.7. Технологии делового общения</b>		<b>Содержание</b>		2
	1	<p>Деловая беседа, 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</p> <p>Владение полемическим мастерством. Спор и его виды. Важнейшее требование культуры делового спора.</p>	2	
	2	<b>Практические занятия:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ораторское мастерство. Убежденность и аргументированность речи, новизна, выразительность, профессиональная речевая культура.</li> </ul>	2	

		2. Пути совершенствования речевого поведения. Техника речи. Темпоритм. Возможность компенсации слаборазвитых умений.		
	3	<b>Самостоятельная работа:</b> 1. Наиболее распространенные приемы убеждения. Механизм влияния на людей и рекомендации по его применению. 2. «Пути совершенствования речевого поведения. Техника речи. Темпоритм. Возможность компенсации».	2	
<b>Тема 2.8. Психология социальных сообществ.</b>		<b>Содержание</b>		2
	1	Психология малых групп: основные понятия, структура, развитие, групповые феномены. Психология больших социальных групп массовые психические явления: проблемы исследований, классификация явлений.	2	
	2	Психология межгрупповых отношений. Практическая ориентация в общении, психологическая характеристика целенаправленной беседы.	2	
		<b>Практические занятия:</b> 1. Деловая беседа. 2. Правила, которые помогут вам убедить собеседника. 3. Деловые переговоры. 4. Деловые совещания.	2	
		<b>Самостоятельная работа:</b> 1. Лидерство в малых группах. 2. Психология межгрупповых отношений.	2	
<b>Тема 2.9. Психология торговли.</b>		<b>Содержание</b>		2
	1	Социально-психологические аспекты торговли. Психологические основы потребительской привлекательности продукта. Психологические особенности поведения покупателя и продавца. Особенности общения в торговле. Общие сведения об общении.	2	

	2	<p><b>Практические занятия:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общение как коммуникация. Классификация видов общения.</li> <li>2. Перцептивная сторона общения. Успех делового общения. Этика делового общения (тестирование).</li> <li>3. <b>Работоспособность. Утомление.</b> Снижение профессионального утомления в общественном питании. Оптимальный режим труда и отдыха. Профилактика усталости. Повышение работоспособности.</li> <li>4. <b>Социально- психологические аспекты</b> научной организации труда в общественном питании, наставничество. В общественном питании. Социальный престиж профессии общественного питания.</li> </ol>	2	
	3	<p><b>Самостоятельная работа:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психология продаж.</li> <li>2. Социально-психологическое влияние: конформизм и внушаемость.</li> <li>3. Методы влияния на эмоциональное состояние клиентов.</li> <li>4. Виды, функции общения.</li> </ol>	2	
<b>Тема 2.10. Психологическая составляющая поведения субъектов торговых процессов.</b>		<b>Содержание</b>		1
	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологическая составляющая поведения потребителей.</li> <li>2. Процесс формирования покупательского решения.</li> <li>3. Психологические механизмы воздействия торгового работника на поведение потребителя.</li> </ol>	2	
	2	<p><b>Практические занятия:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологические механизмы воздействия торгового работника на поведение потребителя.</li> <li>2. Психологический климат магазина.</li> <li>3. Психологические свойства личности.</li> <li>4. Мотивационная сфера личности и профессиональной деятельности.</li> </ol>	2	
	3	<p><b>Самостоятельная работа:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поведение потребителей и потребительский выбор.</li> <li>2. Мотивы покупки.</li> <li>3. Покупательский спрос и покупательские интересы.</li> <li>4. Массовые социально-психологические явления.</li> </ol>	2	

<b>Тема 2.11. Этика и культура предприятий общественного питания.</b>	<b>Содержание</b>			2
	1	1.Этика и культура работника общественного питания. 2. Этические основы торговли в общественном питании. Этические принципы профессионального поведения работника общественного питания. 3. Речевой этикет работника предприятий общественного питания.	2	
	2	<b>Практические занятия:</b> 1. Этика и культура предприятий общественного питания. 2. Этика и культура предприятий общественного питания (тестирование). 3. Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения (тестирование). 4. Ваш стиль делового общения (игра-тренинг).	2	
	3	<b>Самостоятельная работа:</b> 1. Этические принципы профессионального поведения работника общественного питания. 2. Речевой этикет работника общественного питания. 3. Этикет моральные нормы. Структура этикета. Нормы и правила современного этикета. 4. Манера поведения. Культура речи -речевой этикет.	2	
<b>Тема 2.12. Психология коллектива и руководства.</b>	<b>Содержание</b>			1
	1	Трудовые коллективы и особенности взаимодействия в них. Организация. Группа. Коллектив. Классификация и структура малой группы. Положение индивида в группе.	2	
	2	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.	2	
	3	Влияние социально-психологического климата на эффективность деятельности и удовлетворенность трудом. Профессиональная адаптация.	2	
	<b>Практические занятия:</b> 1. Групповая сплоченность. Сплоченность и совместимость.	2		

		<p>Лидерство и руководство, различие этих понятий. Методика выявления в группе лидеров. Влияние стиля лидерства на сплоченность группы.</p> <p>2. Понятие группового решения. Групповые конфликты и механизм принятия решений</p>		
		<p><b>Самостоятельная работа:</b></p> <p>1. Психология малой группы.</p> <p>2. Мотивация лидерства и типы лидерства.</p>	2	
<b>Тема 2.13. Конфликты в деловом общении.</b>		<b>Содержание</b>		2
	1	<p>1. Типы конфликтных личностей. Типология конфликтных людей (Р. Брэмсон).</p> <p>2. Стратегия. Тактика и правила поведения в конфликтах.</p> <p>3. Правила поведения с конфликтной личностью. Причина конфликтов.</p>	2	
	2	<p><b>Практические занятия:</b></p> <p>1. Правила поведения в условиях конфликта. Типология в конфликтах.</p> <p>2. Поведение конфликтной личности. Динамика в конфликтах.</p> <p>3. Проблема конфликтности в сфере общественного питания.</p> <p>4. Проблема конфликтности в сфере общественного питания (тестирование).</p>	2	
	3	<p><b>Самостоятельная работа:</b></p> <p>1. Причины межличностного конфликта.</p> <p>2. Субъективная предрасположенность к конфликтам.</p> <p>3. Кодекс поведения в конфликте</p> <p>4. Типичные ошибки конфликтующего человека.</p>	2	
<b>Тема 2.14. Этико-психологическое сопровождение процесса покупки.</b>		<b>Содержание</b>		2
	1	<p>Прием клиента и установление контакта. Выявление потребностей и выслушивание клиента. Типы слушания: пассивное, избирательное, активное.</p>	2	
	2	<p>Аргументация и представление товара. Два фактора аргументации: риторика и убеждение, общие советы. Ответы на возможные возражения. Правила возражения. Набор приемов, относящийся к завершению акта купли-продажи.</p>	2	
	3	<p><b>Практические занятия</b></p> <p>1. Этико-психологическое сопровождение процесса покупки.</p> <p>2. Этико-психологическое сопровождение процесса покупки (тестирование).</p>	2	

		<p>3. Типичные модели поведения на переговорах, их влияние на формирование отношений между партнерами.</p> <p>4. <b>Деловой этикет.</b> Поведение в учреждении. Телефонный этикет. Деловая переписка. Современный этикет и деловой протокол. Основные виды этикета.</p>		
	4	<p><b>Самостоятельная работа:</b></p> <p>1. Правила установления контакта с клиентом.</p> <p>2. Правила выслушивания клиента.</p> <p>3. Правила возражения.</p> <p>4. Рекомендации к заключению сделки.</p> <p>5. Типы лидеров и различные стили руководства.</p> <p>6. Особенности коллективов предприятий общественного питания.</p> <p>7. Особенности и функции управленческого общения.</p> <p>8. Шкала человеческих отношений. Психологические приемы формирования аттракции.</p>	2	
<b>Тема 2.15. Имидж работника общественного питания.</b>		<b>Содержание</b>		1
	1	<p>1. Имидж работника общественного питания.</p> <p>2. Имидж предприятия общественного питания.</p> <p>3. Разновидности и характеристики имиджа предприятий общественного питания.</p> <p>4. Имидж делового человека.</p>	2	
	2	<p><b>Самостоятельная работа:</b></p> <p>1. Имидж менеджера.</p> <p>2. Речевой этикет торгового работника.</p>	2	
<b>Тема 2.16. Деловое общение и его характеристики.</b>		<b>Содержание</b>		1
	1	<p>1. Деловая беседа, деловые переговоры.</p> <p>2. Деловые совещания, деловые дискуссии.</p> <p>3. Правила, которые помогут вам убедить собеседника.</p> <p>4. Национальные особенности переговоров.</p>	2	
	2	<p><b>Практические занятия:</b></p> <p>1. Особенности межкультурной деловой коммуникации. Типичное поведение представителей разных культур, национальные особенности невербальных средств</p>	2	

		общения. Национальные черты деловых людей: американцы, англичане, немцы, французы, итальянцы, японцы, китайцы, россияне и др. 2. Культура общения по телефону, деловая корреспонденция.		
	3	<b>Самостоятельная работа:</b> 1.Значение межкультурной деловой коммуникации. 2.Характеристики и признаки делового общения.	2	
<b>Консультации</b>			8	
<b>Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем</b>		<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)</b>	<b>Объем часов</b>	<b>Уровень освоения</b>
<b>МДК.02.03 Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания</b>				
<b>Тема 3.1. Менеджмент в сфере общественного питания.</b>		Основные понятия менеджмента. Сущность управления Значение менеджерской подготовки для будущей профессии	<b>234</b>	
<b>Тема 3.2. Информационное обеспечение менеджмента в сфере общественного питания.</b>	1	<b>Содержание</b>	2	
		Информация как основа менеджмента в сфере общественного питания. Делопроизводство, учет и статистическая отчетность в организациях общественного питания		
<b>Тема 3.3. Целеполагание как функция менеджмента.</b>	1	<b>Содержание</b>	2	
		Цели менеджмента в сфере общественного питания: потребности, интересы потребителей как социальная основа для постановки целей		
<b>Тема 3.4. Прогнозирование и планирование как функции менеджмента.</b>	1	<b>Содержание</b>	6	
		Методы прогнозирования и планирования развития общественного питания: структура, содержание, методы разработки, реализации целевых комплексных программ. Организация выполнения и контроль реализации целевых комплексных программ. Сущность, структура, классификация в организациях общественного питания. Технология выработки и принятия		

		решений в организациях общественного питания.		
		<b>Практическое занятие</b>		1
	1	Решение ситуационных задач.	2	
<b>Тема 3.5 Организация как функция менеджмента.</b>		<b>Содержание</b>	2	
	1	Организации общественного питания как открытые системы: признаки и типология в открытых систем ПОП.		
	2	Основные типы организационных структур организаций общественного питания.	2	
		<b>Практическое занятие</b>		1
	1	Составление схемы организационной структуры предприятия общественного питания.	2	
<b>Тема 3.6. Руководство как функция менеджмента.</b>		<b>Содержание</b>		
	1 2	Мотивация работников организаций общественного питания. Формальное руководство и неформальное лидерство в организациях общественного питания.	2	
<b>Тема 3.7. Анализ как функция менеджмента.</b>		<b>Содержание</b>		
	1 2	Модели анализа эффективности деятельности организаций общественного питания. Схема внедрения передового опыта в деятельность организаций общественного питания.	2	
<b>Тема 3.8. Организация и технология труда специалистов организаций общественного питания.</b>		<b>Содержание</b>		
	1 2	Нормирование труда в отрасли общественное питание. Организационно-правовые основы деятельности специалистов. Технология делового взаимодействия специалистов сферы общественного питания.	2	
<b>Тема 3.9. Информационно-рекламная деятельность организаций общественного питания.</b>		<b>Содержание</b>		
	1	Особенности информационно-рекламной деятельности отрасли.	2	

<b>Тема 3.10. Кадровая политика.</b>	<b>Содержание</b>			
	1	Типы кадровой политики. Этапы построения кадровой политики.	2	
	2	Кадровые мероприятия и кадровая стратегия.		
	3	Условия разработки кадровой политики.		
<b>Тема 3.11. Методы формирования кадрового состава.</b>	<b>Содержание</b>			
	1	Оценка потребности в персонале: привлечение кандидатов на работу в организацию, оценка кандидатов при приеме на работу. Основные методики оценки персонала.	2	
	<b>Содержание</b>			
	1	Нетрадиционные методы оценки персонала.	2	
	2	Анализ затрат на оценку персонала: задачи и методики для оценки персонала.		
	<b>Содержание</b>			
	Адаптация персонала в организации общественного питания: понятие и структура адаптации. персонала. Подходы адаптации персонала в организации общественного питания.		2	
	<b>Практическое занятие</b>			
	1	Оценка потребности в персонале «Составление открытой вакансии».	2	
	2	Разработка анкет и критериев для кандидатов.	2	
3	Ролевая игра: директор – кандидат.	2		
4	Разработка плана адаптации.	2		
<b>Тема 3.12. Методы поддержания работоспособности персонала.</b>	<b>Содержание</b>			
	1	Повышение производительности и нормирование труда. Оценка труда.	2	
	2	Аттестация персонала. Формирование кадрового резерва.		
	3	Планирование карьеры: программа стимулирования труда, обучение персонала.		
<b>Тема 3.13. Обучение персонала.</b>	<b>Содержание</b>			
	1	Обучение персонала: формы и методы, классификация методов обучения.	4	
	2	Принципы обучения персонала в организациях общественного питания: роль наставничества в обучении на рабочем месте.		

	3	Личная ответственность работников в области обучения: оценки результатов в обучении на рабочем месте.		
		<b>Практическое занятие</b>		
	1	Тренинг «профессиональная любезность».	4	
	2	Ситуации «за пределами компетенций» официанта.		
<b>Тема 3.14 .Организационные отношения в коллективе.</b>		<b>Содержание</b>		
	1	Формирование коллектива в организациях общественного питания: стадии формирования коллектива в организациях общественного питания.	4	
	2	Взаимоотношение сотрудников в организациях общественного питания: эффективная коммуникация, особенности процесса коммуникации на ПОП.		
<b>Тема 3.15. Деловое и управленческое общение.</b>		<b>Содержание</b>		
	1	Понятия, формы и роль делового общения: фазы делового общения.	2	
	2	Техника ведения деловых переговоров: роль общения для современного менеджера.		
	3	Формы общения: деловые беседы, совещания и их виды.		
		<b>Содержание</b>		
	1	Правила ведения бесед и совещаний: факторы повышения эффективности делового общения, техника телефонных переговоров.	2	
	2	Деловое общение менеджера с потребителями услуг на ПОП.		
		<b>Практическое занятие</b>		
	1	Проведение совещаний.	2	
<b>Тема 3.16. Руководство: власть и лидерство.</b>		<b>Содержание</b>		
	1	Власть и влияние: виды власти, лидерство, стиль управления.	2	
	2	Организационное поведение: модели организационного поведения.		
		<b>Практическое занятие</b>		
	1	Решения задач на выявление стилей управления.	2	
	2	Поиск подходов к лидерам.	2	

<b>Тема 3.17 .Организационное проектирование.</b>	<b>Содержание</b>			
	1	Делегирование, ответственность и полномочия.	4	
	2	Структура управления:линейно-функциональная дивизиональная,проектная и матричная.		
	<b>Практическое занятие</b>			
	1	Решение ситуационных задач по теме «Делегирование».	2	
2	Построение модели системы управления организацией.	2		
<b>Тема 3.18. Аутсорсинг в управлении персоналом.</b>	<b>Содержание</b>			
	1	Сущность, цели и виды аутсорсинга. Основной принцип, цели. Понятие термина «аутсорсинг» и история его происхождения. Развитии аутсорсинга в России и других странах. Аутсорсинг в управлении персоналом: особенности, преимущества и недостатки.	4	
	2			
	<b>Практическое занятие</b>			
	1	Обзор рынка аутсорсинга.	2	
2	Сравнительные данные по использованию аутсорсинга российскими и зарубежными компаниями.	2		
<b>Тема 3.19. Аутплейсмент в управлении персоналом.</b>	<b>Содержание</b>			
	1	Аутплейсмент. Цель аутплейсмента. Виды аутплейсмента. Аутплейсмент и закон. Применение аутплейсмента в России. Услуги в рамках аутплейсмента (предлагаемые в российских консалтинговых организациях).Этапы программы аутплейсмента для организации.	4	
	2			
	3			
	<b>Практическое занятие</b>			
1	Высвобождение персонала и технология аутплейсмента.	2		
2	Увольнение по инициативе работника или администрации.	2		
<b>Тема 3.20. Управленческие</b>	<b>Содержание</b>			2

<b>решения.</b>	1	Роль решений в процессе управления. Виды управленческих решений.	4	
	2	Принципы и правила принятия управленческих решений. Этапы процесса разработки и принятия решений: диагностика проблемы (оценка ситуации), формулировка ограничений и критериев, определение альтернатив (выработка вариантов решения), оценка альтернатив, выбор альтернативы, реализация решений, контроль выполнения.		
	<b>Содержание</b>			2
	1	Методы разработки и принятия управленческих решений. Методы ситуационного анализа: пошаговый разбор ситуации (кейс-метод), метод «мозговой атаки», метод «контрольных вопросов» и др. Процесс и методика принятия и реализации управленческих решений методом «мозговой атаки».	4	
	<b>Содержание</b>			2
	1	Распределение ответственности. Ответственность менеджера.	2	
	2	Особенности разработки и реализации решений в условиях неопределенности и риска.		
<b>Практическое занятие</b>				
1	Процесс и методика принятия и реализации управленческих решений методом «мозговой атаки». Работа в команде.	2		
2	Выполнение задания «Моя фирма». Работа в команде.	2		
<b>Тема 3.21. Конфликты.</b>	<b>Содержание</b>		4	
	1	Понятие о конфликте. Классификация конфликтов. Конфликтные ситуации в межличностных отношениях.		
2	Конфликты в коллективе, причины деловых (профессиональных) конфликтов.			
	3	Источники конфликтов в организациях.		
<b>Содержание</b>			6	
1	Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов. Виды конфликтов.			
2	Методы и технологии управления конфликтами.			
3	Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций. Методы работы с провокациями.			
4	Нормативное регулирование конфликтов. Позитивные и негативные последствия			

		конфликтов. Предупреждение конфликтов в организациях.		
		<b>Содержание</b> 1 Роль коллектива в преодолении конфликтов, решающая роль руководителя в разрешении конфликта. Рекомендации для разрешения деловых споров. 2 Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций. 3 Определение уровня конфликтности личности и ее стрессоустойчивости.	2	
<b>Тема 3.22. Стресс.</b>		<b>Содержание</b> 1 Стресс: понятие, природа, причины возникновения. Взаимосвязь конфликта и стресса. 2 Позитивные и негативные стрессы. Психологический и физиологический стресс. Способы предупреждения стресса. Способы понижения уровня стресса. 3 Методы психологической саморегуляции и управление стрессом: базовые техники и вспомогательные средства.	4	
		<b>Содержание</b> 1 «Модераторы стресса» (факторы, ослабляющие связь между воздействием среды (стрессом) и внутренней реакцией человека). Методы управления психическими состояниями и стрессами. 2 3 Алгоритмы стрессоустойчивости. Формирование навыка уверенного поведения в сложных ситуациях	4	
		<b>Практическое занятие</b>		
		1 Формирование навыков управлять собой в конфликтной ситуации.	4	
		2 Научить пользоваться правилами выхода из конфликтной ситуации.	4	
<b>Тема 3.23. Самоменеджмент руководителя.</b>		<b>Содержание</b> 1 Самоменеджмент руководителя: его основные составляющие. Происхождение 2 самоменеджмента. 3 Ограничения самоменеджмента. Необходимость и возможность реализации аспектов самоменеджмента.		
<b>Тема 3.24. Тайм-менеджмент.</b>		<b>Содержание</b> 1 Эффективность труда менеджера: Режим труда. Тайм-менеджмент. Проблемы управления 2 временем. 3	4	

		Планирование работы менеджера: основные направления улучшения использования времени. Организация рабочего дня, рабочего места: контроль использования времени.		
<b>Тема 3.25. Эффективность труда менеджера.</b>	1	<b>Содержание</b> Эффективность труда менеджера: осуществление мер по сохранению и укреплению здоровья, рациональная организация отдыха, направленная на предупреждение утомления. Индивидуальный подход к организации отдыха: биологические ритмы жизни и труда, управление ими.	4	
	2			
	1	<b>Практическое занятие</b> Аутогенная тренировка для предупреждения и снятия утомления. Управление стрессом. Подверженность стрессу. Как справиться со стрессом. Профилактика стресса.	2	
	2	Деловая игра: Имидж современного руководителя.	4	
	3	Техника личной работы: где взять недостающее время.	2	
<b>Тема 3.26. Аудит управления персоналом.</b>	1	<b>Содержание</b> Аудит персонала: цель и задачи аудита персонала, принципы аудита персонала, основные параметры аудита кадровых процессов, классификация типов аудита персонала	2	
		<b>Практическое занятие</b>		
	1	Диагностика работы с персоналом.	2	
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ</b>			58	
1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателям). 2. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к защите. <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b> 1. Концепция управления персоналом 2. Социальный и экономический контекст трудовой миграции (внутренней и внешней). 3. Миграционная политика России. 4. Прогнозирование численности и профессиональной структуры человеческих ресурсов. 5. Тенденции трудоустройства в России на период до 2050 г. Глобализация: социальные последствия и воздействие на				

<p>рынки труда.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Объект и субъект управления человеческими ресурсами на различных уровнях управления (предприятие, регион, государство).</li> <li>7. Функции управления человеческими ресурсами.</li> <li>8. Выбор стратегии управления персоналом в общественном питании.</li> <li>9. Политика управления человеческими ресурсами.</li> <li>10. Жизненный цикл организации и управления персоналом.</li> <li>11. Планирование потребности в человеческих ресурсах.</li> <li>12. Кадровый мониторинг.</li> <li>13. Маркетинг человеческих ресурсов.</li> <li>14. Аутсорсинг.</li> <li>15. Управление рабочим временем.</li> <li>16. Деловая оценка работников (аттестация).</li> <li>17. Корпоративные системы мотивации труда.</li> <li>18. Компенсационный менеджмент в системе управления человеческими ресурсами</li> <li>19. Корпоративная социальная ответственность бизнеса.</li> <li>20. Профессиональное обучение работников на предприятии. Коучинг, наставничество и др.</li> <li>21. Определение коэффициента человеческого развития. 23. Управление человеческими ресурсами наукоемких производств.</li> <li>22. Организационное поведение в системе управления человеческими ресурсами.</li> <li>23. Система трудовых отношений в управления человеческими ресурсами.</li> <li>24. Антикризисное управления человеческими ресурсами.</li> <li>25. Маркетинговая концепция управления персоналом.</li> <li>26. Методы планирования численности персонала.</li> <li>27. Кадровая политика организации и её особенности на современном этапе.</li> <li>28. Оперативный план работы с персоналом.</li> <li>29. Стратегическое планирование персонала.</li> <li>30. Найм работников организации, методы отбора, анализ эффективности.</li> <li>31. Сущность и методы деловой оценки персонала.</li> <li>32. Социализация и трудовая адаптация персонала.</li> <li>33. Карьера работников организации: планирование и проблемы развития.</li> <li>34. Аттестация персонала: сущность, процедура поведения.</li> <li>35. Основные направления и методы оценки уровня использования персонала в организации.</li> <li>36. Значение и применение психологических знаний в практике управления персоналом.</li> </ol>		
--	--	--

<p>37. Правовое обеспечение системы управления персоналом: сравнительный анализ трудового законодательства разных стран.</p> <p>38. Роль руководителей в реализации стратегии и кадровой политики управления персоналом. Регламент системы управления персоналом.</p> <p>39. Методы управления персоналом, их классификация и содержание.</p> <p>40. Организационная структура управления персоналом: их виды и основы проектирования.</p> <p>41. Затраты на персонал: их виды, влияющие факторы и методы определения.</p> <p>42. Качество трудовой жизни персонала: сущность, составляющие и показатели оценки на предприятиях общественного питания.</p> <p>43. Организация внутрифирменных социальных программ помощи работникам организации: отечественной и зарубежный опыт.</p> <p>44. Проблемы и практика применения социологических методов в управлении персоналом.</p>		
<p><b>Курсовая работа (проект)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление с требованиями к оформлению и содержанию курсовой работы.</li> <li>2. Составление плана курсовой работы.</li> <li>3. Составление вводной части курсовой работы.</li> <li>4. Анализ материала теоретической части курсовой работы.</li> <li>5. Индивидуальные консультации по содержанию теоретической части курсовой работы.</li> <li>6. Анализ материала практической части курсовой работы.</li> <li>7. Индивидуальные консультации по содержанию практической части курсовой работы.</li> <li>8. Составление заключительной части курсовой работы.</li> <li>9. Защита курсовой работы.</li> </ol>	28	
<p><b>Производственная практика.</b></p> <p><b>Виды работ:</b></p> <p>Вводный инструктаж (охрана труда, техника безопасности, пожарная безопасность, правила внутреннего трудового распорядка);</p> <p>Организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей;</p> <p>Управления работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;</p> <p>Определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания;</p> <p>Выбор, оформление и использование информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в процессе обслуживания;</p> <p>Анализ производственных ситуаций;</p> <p>Оценка качества обслуживания и подготовка предложений по его повышению.</p> <p>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (официант):</p> <p>– накрывать и выполнять предварительную сервировку столов;</p>	273	

<ul style="list-style-type: none"> <li>–заменять скатерти и салфетки по мере их загрязнения;</li> <li>– сдавать использованную посуду, приборы, столовое белье, наличные деньги, чеки, талоны, нереализованную продукцию и товары;</li> <li>– организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;</li> <li>– подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;</li> <li>– 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;</li> <li>– осуществлять расчет с посетителями;</li> <li>– принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>– применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;</li> <li>– регулировать конфликтные ситуации в организации;</li> <li>– определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;</li> <li>– выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы,</li> <li>– необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;</li> <li>– составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;</li> <li>– определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность)</li> </ul>		
--	--	--

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

#### **3.1 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по профессиональному модулю**

Реализация учебной дисциплины предполагает наличие учебных кабинетов: аудиторий. Оборудование и технические средства учебного кабинета (аудитории):

- специализированная мебель и системы хранения (доска классная, стол и стул учителя, столы и стулья ученические, шкафы для хранения учебных пособий, системы хранения таблиц и плакатов);

- технические средства обучения (рабочее место учителя: компьютер учителя, видеопроектор, экран, лицензионное ПО);

- демонстрационные учебно-наглядные пособия (комплект стендов: «Система менеджмента качества», «Инвестиционный менеджмент», «Методы и стили управления», «Организационные структуры управления», «Мотивация деятельности сотрудников»).

#### **3.2 Перечень необходимого программного обеспечения**

Список программного обеспечения.

- Операционная система Microsoft Windows 10 (дог. №23–АЭФ/223-ФЗ/2019);
- Пакет программ Microsoft Office Professional Plus (дог. №23–АЭФ/223-ФЗ/2019);
- 7-zip GNU Lesser General Public License (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- Интернет браузер Google Chrome (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- K-Lite Codec Pack — универсальный набор кодеков (кодировщиков-декодировщиков) и утилит для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- WinDjView – программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu (свободное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно);
- Foxit Reader — прикладное программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (бесплатное программное обеспечение, не ограничено, бессрочно).

### **3.3. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля**

#### **3.3.1. Основная литература**

1. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09961-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/429037>.

2. Жабина, С. Б. Маркетинг в организациях общественного питания : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. Б. Жабина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 264 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05791-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441281>.

3. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая. — Москва : Дашков и К, 2017. — 416 с. — ISBN 978-5-394-02181-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/93452>

4. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э. А. Батраева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 390 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04578-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437478>.

#### **3.3.2 Дополнительная литература**

1. Васюкова, А.Т. Технология продукции общественного питания : учебник / А.Т. Васюкова, А.А. Славянский, Д.А. Куликов ; под редакцией А. Т. Васюковой. — Москва : Дашков и К, 2018. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02516-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/105564>

2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430791>.

3. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 168 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07215-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437039>.

4. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2018. - 284 с. : ил. - Библиогр.: с. 275-277. - ISBN 978-5-394-01274-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>.

## Нормативно-правовые документы

### Документы Таможенного союза

1. О принятии технического регламента Таможенного союза "О безопасности пищевой продукции (вместе с "ТР ТС 021/2011. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности пищевой продукции") [Электронный ресурс]: решение Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 N 880 (ред. от 10.06.2014). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
2. О принятии технического регламента Таможенного союза "О безопасности упаковки" (вместе с "ТР ТС 005/2011. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности упаковки") [Электронный ресурс]: решение Комиссии Таможенного союза от 16.08.2011 N 769 (ред. от 16.04.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
3. О принятии технического регламента Таможенного союза "Пищевая продукция в части ее маркировки" (вместе с "ТР ТС 022/2011. Технический регламент Таможенного союза. Пищевая продукция в части ее маркировки") [Электронный ресурс]: решение Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 N 881 (ред. от 14.09.2018). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
4. О принятии технического регламента Таможенного союза "Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей" (вместе с "ТР ТС 023/2011. Технический регламент Таможенного союза. Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей") [Электронный ресурс]: решение Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 N 882 (ред. от 15.12.2015). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
5. О принятии технического регламента Таможенного союза "Технический регламент на масложировую продукцию" (вместе с "ТР ТС 024/2011. Технический регламент Таможенного союза. Технический регламент на масложировую продукцию") [Электронный ресурс]: решение Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 N 883 (ред. от 10.05.2016). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
6. О принятии технического регламента Таможенного союза "О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания" (вместе с "ТР ТС 027/2012. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания") [Электронный ресурс] : решение Совета Евразийской экономической комиссии от 15.06.2012 N 34. Доступ из СПС КонсультантПлюс.
7. О принятии технического регламента Таможенного союза "Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств" (вместе с "ТР ТС 029/2012. Технический регламент Таможенного союза. Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств") [Электронный ресурс] : решение Совета Евразийской экономической комиссии от 20.07.2012 N 58 (ред. от 18.09.2014). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
8. О техническом регламенте Таможенного союза "О безопасности молока и молочной продукции" (вместе с "ТР ТС 033/2013. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности молока и молочной продукции") [Электронный ресурс] : решение Совета Евразийской экономической комиссии от 09.10.2013 N 67 (ред. от 19.12.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
9. О техническом регламенте Таможенного союза "О безопасности мяса и мясной продукции" (вместе с "ТР ТС 034/2013. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности мяса и мясной продукции") [Электронный ресурс]: решение Совета Евразийской экономической комиссии от 09.10.2013 N 68. Доступ из СПС КонсультантПлюс.
10. О применении санитарных мер в Таможенном союзе (с изм. и доп., вступ. в силу с 20.11.2019) [Электронный ресурс]: решение Комиссии Таможенного союза от 28.05.2010 N 299 (ред. от 09.09.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

## **Федеральные законы**

1. О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля [Электронный ресурс]: федеральный закон от 26.12. 2008 г. №294-ФЗ (ред. от 01.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
2. О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.03.1999 г. №52-ФЗ (ред. от 26.07.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
3. О качестве и безопасности пищевых продуктов [Электронный ресурс]: федеральный закон от 02.01. 2000 г. №29-ФЗ (ред. от 01.03.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
4. Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака [Электронный ресурс] : федеральный закон от 23.02. 2013 г. №15-ФЗ (ред. от 27.12.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
5. О защите прав потребителей [Электронный ресурс] : федеральный закон РФ от 07.02. 1992 г. N 2300-1 (ред. от 24.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
6. О техническом регулировании [Электронный ресурс] : федеральный закон от 27.12. 2002 г. №184-ФЗ (ред. от 28.11.2018). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

### **Кодексы**

1. Трудовой кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс] : федеральный закон от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ (ред. от 24.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть I [Электронный ресурс] : федеральный закон от 30.11.1994 г. N 51-ФЗ (с изм. от 12.05.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс
3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс] : федеральный закон от 26.01.1996 N 14-ФЗ (с изм. от 28.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс
4. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть III [Электронный ресурс] : федеральный закон от 26.11.2001 N 14-ФЗ (ред. от 18.03.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс
5. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть IV [Электронный ресурс] : федеральный закон от 18.12.2006 N 230-ФЗ (ред. от 18.07.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс
6. Налоговый кодекс Российской Федерации. Часть I [Электронный ресурс] : федеральный закон от 31.07.1998 N 146-ФЗ (ред. от 01.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс
7. Налоговый кодекс Российской Федерации. Часть II [Электронный ресурс] : федеральный закон от 5.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 21.05.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс

### **Постановления, распоряжения Правительства РФ**

1. Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации [Электронный ресурс] : постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 16.05.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс
2. О противопожарном режиме (вместе с "Правилами противопожарного режима в Российской Федерации") [Электронный ресурс] : постановление Правительства РФ от 25.04.2012 N 390 (ред. от 23.04.2020). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

### **Нормативные акты министерств и ведомств**

1. О введении в действие санитарных правил" (вместе с "СП 2.3.6.1079-01. 2.3.6. Организации общественного питания. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья. Санитарно-эпидемиологические правила", утв. Главным

- государственным санитарным врачом РФ 06.11.2001) [Электронный ресурс]: постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 N 31 (ред. от 10.06.2016). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
2. О введении в действие Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.3.2.1324-03" (вместе с "СанПиН 2.3.2.1324-03. 2.3.2. Продовольственное сырье и пищевые продукты. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы", утв. Главным государственным врачом РФ 21.05.2003) [Электронный ресурс] : постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 22.05.2003 N 98. Доступ из СПС КонсультантПлюс.
  3. О введении в действие Санитарных правил" (вместе с "СанПиН 2.3.2.1078-01. 2.3.2. Продовольственное сырье и пищевые продукты. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы", утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 06.11.2001) [Электронный ресурс] : постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 14.11.2001 N 36 (ред. от 06.07.2011). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
  4. Об утверждении СП 3.1.7.2616-10" (вместе с "СП 3.1.7.2616-10. Профилактика сальмонеллеза. Санитарно-эпидемиологические правила") [Электронный ресурс] : постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 26.04.2010 N 36 (ред. от 21.01.2011). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
  5. Об утверждении СП 3.1.7.2817-10 "Профилактика листериоза у людей" (вместе с "СП 3.1.7.2817-10. Санитарно-эпидемиологические правила...") [Электронный ресурс] : постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 29.12.2010 N 186. Доступ из СПС КонсультантПлюс.
  6. О введении в действие Санитарных правил - СП 1.1.1058-01" (вместе с "СП 1.1.1058-01. 1.1. Общие вопросы. Организация и проведение производственного контроля за соблюдением Санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий. Санитарные правила", утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 10.07.2001) [Электронный ресурс] : постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 13.07.2001 N 18 (ред. от 27.03.2007). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
  7. СанПиН 2.2.4.548-96. 2.2.4. Физические факторы производственной среды. Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений. Санитарные правила и нормы [Электронный ресурс] : утв. Постановлением Госкомсанэпиднадзора РФ от 01.10.1996 N 21. Доступ из СПС КонсультантПлюс.
  8. Об утверждении СП 3.1.1.3108-13 "Профилактика острых кишечных инфекций" (вместе с "СП 3.1.1.3108-13. 3.1.1. Профилактика инфекционных заболеваний. Кишечные инфекции. Профилактика острых кишечных инфекций. Санитарно-эпидемиологические правила") [Электронный ресурс] : постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 09.10.2013 N 53 (ред. от 05.12.2017). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
  9. О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03" (вместе с "СП 3.5.1378-03. 3.5. Дезинфектология. Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности. Санитарно-эпидемиологические правила", утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 07.06.2003) [Электронный ресурс]: постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 09.06.2003 N 131. Доступ из СПС КонсультантПлюс.
  10. Об утверждении СП 3.5.3.3223-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации и проведению дератизационных мероприятий" (вместе с "СП 3.5.3.3223-14. Санитарно-эпидемиологические правила...") [Электронный ресурс] : постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 22.09.2014 N 58. Доступ из СПС КонсультантПлюс.

11. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями [Электронный ресурс] : приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215. Доступ из СПС КонсультантПлюс.
12. ГОСТ Р 50690-2017. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования [Электронный ресурс]: утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1561-ст. Доступ из СПС КонсультантПлюс.
13. Об утверждении Перечня "Цели поездок", используемого уполномоченными государственными органами Российской Федерации при оформлении приглашений и виз иностранным гражданам и лицам без гражданства [Электронный ресурс] : приказ МИД России N 19723А, МВД России N 1048, ФСБ России N 922 от 27.12.2003 (ред. от 16.01.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс.
14. Об утверждении формы отметки о приеме уведомления, проставляемой администрацией гостиницы, и порядка ее проставления [Электронный ресурс] : приказ Минспорттуризма РФ от 02.04.2009 N 144. Доступ из СПС КонсультантПлюс.

### **Законы Краснодарского края**

1. О туристской деятельности в Краснодарском крае [Электронный ресурс] : закон Краснодарского края от 25 октября 2005 N 938-КЗ (с изм. от 11.11. 2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс
2. Об особо охраняемых природных территориях Краснодарского края [Электронный ресурс] : закон Краснодарского края от 31.12.2003 N 3807-КЗ (с изм. от 05.05.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс
3. Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации, расположенных на территории Краснодарского края [Электронный ресурс] : закон Краснодарского края от 23.07. 2015 г. N 3223-КЗ (с изм. от 08.10.2019). Доступ из СПС КонсультантПлюс

### **3.3.3 Периодические издания**

1. Журнал «Вопросы питания».
2. Журнал «Известия ВУЗов. Серия: Пищевая технология».
3. Журнал «Управление персоналом».
4. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом».
5. Базы данных компании «Ист Вью» (<http://dlib.eastview.com>).
6. Электронная библиотека "Издательского дома "Гребенников" ([www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)).

### **3.3.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Министерство науки и высшего образования и науки Российской Федерации (<https://minobrnauki.gov.ru>);
2. Федеральный портал "Российское образование" (<http://www.edu.ru/>);
3. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" (<http://window.edu.ru/>);
4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (<http://school-collection.edu.ru/>);
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
6. Образовательный портал "Учеба" (<http://www.ucheba.com/>);
7. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" (<https://pushkininstitute.ru/>);
8. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru/>);
9. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.пф/>);
10. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>).
11. Справочно-информационный портал "Русский язык" (<http://gramota.ru/>);
12. Служба тематических толковых словарей (<http://www.glossary.ru/>);

13. Словари и энциклопедии (<http://dic.academic.ru/>);
14. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети).

#### **4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

Для закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых практических навыков профессиональным модулем предусмотрены практические занятия, которые проводятся после изучения соответствующей темы и закрепляются самостоятельной внеаудиторной работой студентов по рекомендуемым преподавателем источникам.

Для развития навыков самостоятельной работы предусмотрена организация самостоятельной работы студентов на занятиях при освоении нового материала посредством работы с законодательными документами, иными нормативно-правовыми актами и учебниками.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающимся оказываются консультации.

Основными формами самостоятельной работы студентов являются:

1. Конспектирование научной литературы.
2. Подготовка докладов по отдельным темам программы.
3. Анализ специальной литературы (картографический материал).
4. Обзор новейших научных работ (монографий, статей).

Самостоятельная работа студентов организуется с учетом времени изучения той или иной темы по учебному плану. Основной формой контроля самостоятельной работы студентов являются практические/семинарские занятия.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику, которая представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Производственная практика должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

#### **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

##### **5.1 Оценочные средства для контроля успеваемости**

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля ПМ.02 осуществляется преподавателем в процессе освоения материала: опросы в устной и письменной форме, проверка конспектов, выполненных заданий, тестирование, разбор проблемно-ситуационных задач, самостоятельная работа студентов. В качестве форм и методов текущего контроля использованы практические занятия, тестирование и др.

### 5.1.1. Паспорт фонда оценочных средств

<p align="center"><b>Результаты обучения</b> (освоенные умения, усвоенные знания)</p>	<p align="center"><b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b></p>
<p><b>В результате освоения дисциплины обучающийся имеет практический опыт:</b></p>	
<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей;</li> <li>- управления работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;</li> <li>- определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания;</li> <li>- выбора, оформления и использования информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в процессе обслуживания;</li> <li>- анализа производственных ситуаций, оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению.</li> </ul>	<p align="center">УО, ПРВ</p>
<p><b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</b></p>	
<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;</li> <li>- классификацию услуг общественного питания;</li> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;</li> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;</li> <li>- 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;</li> <li>- 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;</li> <li>- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;</li> <li>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;</li> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания;</li> <li>- информационное обеспечение услуг общественного питания:</li> <li>- ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование;</li> <li>- показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение;</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания.</li> </ul>	<p align="center">УО, ПРВ</p>
<p><b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</b></p>	
<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;</li> <li>- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации</li> </ul>	<p align="center">УО, ПРВ</p>

общественного питания;

- организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов;

- осуществлять расчет с посетителями;

- принимать рациональные управленческие решения;

- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;

- регулировать конфликтные ситуации в организации;

- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;

- выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;

- составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;

- определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость);

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

**Примечание:**

УО – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;

ПРВ – проверка конспектов, выполненных заданий, рефератов, тестирование и т.д.

### 5.1.2 Критерии оценки знаний обучающихся в целом по модулю

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 контроля и оценки
<p><b>ПК 2.1</b> Организовать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей;</li> <li>- анализа производственных ситуаций, оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;</li> <li>- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;</li> <li>- 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.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;</li> <li>- классификацию услуг общественного питания;</li> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;</li> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;</li> <li>- 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</li> </ul>	<p>УО, ПРВ</p>
<p><b>ПК 2.2</b> Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- управления работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;</li> <li>- определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать, осуществлять и контролировать процесс</li> </ul>	<p>УО, ПРВ</p>

	<p>обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять расчет с посетителями;</li> <li>- принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- регулировать конфликтные ситуации в организации;</li> <li>- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;</li> <li>- классификацию услуг общественного питания;</li> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- 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;</li> <li>- 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;</li> <li>- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;</li> <li>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;</li> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания.</li> </ul>	
<p><b>ПК 2.3</b> Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- 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</li> </ul>	<p>УО, ПРВ</p>

	<p>посетителями;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;</li> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания.</li> </ul>	
<p><b>ПК 2.4.</b> Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбора, оформления и использования информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в процессе обслуживания.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;</li> <li>- классификацию услуг общественного питания;</li> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование.</li> </ul>	<p>УО, ПРВ</p>
<p><b>ПК 2.5.</b> Анализировать эффективность обслуживания потребителей</p>	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализа производственных ситуаций, оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению.</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- регулировать конфликтные ситуации в организации;</li> <li>- определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость);</li> <li>- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;</li> <li>- классификацию услуг общественного питания;</li> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;</li> <li>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;</li> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания;</li> <li>- показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение;</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания.</li> </ul>	<p>УО, ПРВ</p>

<p><b>ПК 2.6.</b> Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания;</li> <li>- анализа производственных ситуаций, оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;</li> <li>- принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;</li> <li>- определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость);</li> <li>- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;</li> <li>- классификацию услуг общественного питания;</li> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;</li> <li>- специальные виды услуг и формы обслуживания;</li> <li>- показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение;</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания.</li> </ul>	<p>УО, ПРВ</p>
--	---	----------------

<p>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</p>	<p>Основные показатели оценки результата</p>	<p>Формы и методы контроля и оценки</p>
<p><b>ОК.1.</b> Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;</li> <li>- классификацию услуг общественного питания;</li> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- критерии и показатели качества обслуживания.</li> </ul>	<p>УО, ПРВ</p>
<p><b>ОК.2.</b> Организовывать собственную деятельность, выбирать</p>	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;</li> </ul>	<p>УО, ПРВ</p>

<p>типовые методы и способы выполнения профессиональных задач оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>- 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.</p> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;</li> <li>- классификацию услуг общественного питания;</li> <li>- этапы процесса обслуживания.</li> </ul>	
<p><b>ОК.3</b> Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>- регулировать конфликтные ситуации в организации.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;</li> <li>- 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;</li> <li>- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением.</li> </ul>	УО, ПРВ
<p><b>ОК.6.</b>Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>- регулировать конфликтные ситуации в организации;</li> <li>- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;</li> <li>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.</li> </ul>	УО, ПРВ
<p><b>ОК.7.</b>Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;</li> <li>- 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;</li> <li>- принимать рациональные управленческие решения;</li> <li>- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;</li> </ul>	УО, ПРВ

	<p>- регулировать конфликтные ситуации в организации.</p> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- этапы процесса обслуживания;</li> <li>- 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;</li> <li>- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;</li> <li>- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.</li> </ul>	
<p><b>ОК.10.</b> Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно-правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.</p>	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;</li> <li>- выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;</li> <li>- составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;</li> <li>- определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость).</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование;</li> <li>- показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение.</li> </ul>	УО, ПРВ

### 5.1.3 Оценочные средства для проведения для текущей аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Устный опрос	Средство проверки знаний, полученных на лекционных и семинарских занятиях по определённому разделу или теме.	Комплект контрольных вопросов, для

			проведения опроса
2	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Комплект реферативных работ
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Комплект тестовых заданий
4	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий в практическим занятиям
5	Задания для самостоятельной работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий

#### 5.1.4 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации.

### Примерные вопросы для проведения экзамена по дисциплин МДК.02.01 Организация обслуживания в организациях общественного питания

#### Вопросы для проведения экзамена 4 семестр:

1. Культура обслуживания: понятие; факторы, определяющие культуру обслуживания в предприятиях питания.
2. Методы оценки качества обслуживания в предприятиях питания.
3. Методы и формы обслуживания, классификация и характеристика.
4. Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, метод и форма обслуживания потребителей обслуживающий персонал
5. Классификация услуг общественного питания.
6. Организация и контроль сервировки столов: правила и последовательность.

7. Управление процессом предоставления услуг по организации досуга.
8. Музыкально-развлекательные программы в ресторане как способ привлечения потребителей. Участие менеджера в их составлении.
9. Понятие концепции предприятия питания. Виды концепций. Разделы концепции. Выбор концепции.
10. Контроль подготовки персонала к обслуживанию.
11. Проверка требований к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала.
12. Соответствие имидж персонала стилевому направлению работы предприятия. Инструктаж перед работой.
13. Организация и контроль за работой сервис-бара. Рекомендация и подача вин. Правила и техника работы сомелье.
14. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях общественного питания различных типов и классов.
15. Помещения для обслуживания потребителей: понятие, виды, назначение, характеристика. Порядок определения площади залов в соответствии с ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий».
16. Контроль последовательности и правил подачи горячих блюд из круп, макаронных и мучных изделий, творога, яйца.
17. Фирменный стиль и комфортность предприятия питания.
18. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов, художественному решению интерьера, подбору мебели, униформы обслуживающего персонала, декору помещений. Обеспечение единства стиля.
19. Стили, используемые при оформлении интерьеров залов: виды, характеристика. Исторические, этнические и современные стили оформления интерьера.
20. Исторические стили: Египетский стиль, Античный стиль, Амбир, Арт-нуво, Арт-деко, Готика, Барокко, Классицизм, Неоклассицизм, Конструктивизм, Колониальный стиль, Модерн авангард, Романский стиль, Ренессанс, Рококо, Эклектика. Этнические стили: Английский, Арабский, Африканский, Восточный, Индийский, Китайский, Марокканский, Мексиканский, Русский, Скандинавский, Средиземноморский, Японский минимализм.
21. Современные стили: Европейский, Кантри, Прован, Китч, Лофт, Минимализм, Техно, Фэн-шуй, Хай-тек, Гламур, Шебби Шик, Экостиль, Фьюжен.
22. Организация и внедрение современных форм расчета с потребителями с помощью специализированной компьютерной системы (компьютер, кассовый регистратор, принтер): назначение, состав программного обеспечения.
23. Декантация вин и розлив напитков. Особенности подачи шампанского и игристых вин.
24. Оборудование залов. Мебель: назначение, виды, требования.
25. Мебель повышенной комфортности, облегченных конструкций: характеристика, виды, назначение, соответствие интерьеру.
26. Нормы оснащения залов мебелью. Показатели соответствия интерьера и оснащения залов типу и классу предприятия.

27. Организация условий для подачи табачных изделий. Правила подачи сигар, сигарилл, сигарет. Сигарный этикет.

28. Критерии выбора посуды для предприятий питания с учетом класса обслуживания, дизайна, прочности, безопасности.

29. Нормы оснащения предприятий питания столовой посудой, приборами, столовым бельем.

30. История появления, эволюция дизайна, характеристика. Отличия фарфоровой посуды от фаянсовой. Керамическая посуда. Отличие хрустальной посуды от стеклянной.

31. Особенности расстановки мебели в зависимости от форм и методов обслуживания.

32. Организация и контроль получения, подготовки и доставки в зал столовой посуды, приборов, столового белья.

33. Особенности подготовки приборов со специями и приправами.

34. Контроль последовательности и правил подачи горячих закусок

35. Перспективы использования в ресторанном бизнесе столового белья из некоторых натуральных и синтетических тканей, нетканых материалов.

36. Современные фирмы производители столовой посуды, приборов и белья для предприятий общественного питания.

37. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету стеклянной посуды. Бренды посуды, приборов и столового белья.

38. Организация и использование основных методов подачи блюд в зависимости от стиля работы в ресторане и запросов потребителей.

39. Особенности подачи блюд французским, английским, русским и европейским методами. Комбинирование методов в зависимости от вида обслуживания, класса предприятия и ассортимента заказанных блюд.

40. Подбор и приобретение столовой посуды, приборов и белья. Учет столовой посуды, приборов и белья.

41. Правила отпуска, хранения и учета. Порядок составления акта на бой, лом, утрату посуды и приборов.

42. Организация условий для сборки со стола и замены использованной посуды.

43. Средства информации, классификация, характеристика. Требования информации.

44. Управление процессом обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, прием и оформление заказа.

45. Управление процессом обслуживания: оформление заявок на продукцию с помощью компьютерной системы, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с принятым заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд, расчет с гостями.

### **Примерные вопросы для проведения экзамена 5 семестр:**

1. Меню. Правила составления и оформления различных видов меню.
2. Требования, предъявляемые к составлению меню.

3. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков.
4. Обновление меню, информация потребителей об изменениях в меню.
5. Рекламное меню.
6. Контроль последовательности и правил подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок, супов, горячих блюд, горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.
7. Специальные виды меню: с вкладышами - «блюда от шеф-повара», дегустационное меню, меню национальной кухни в дополнение к основному меню, постное меню и т.д.
8. Карта вин: назначение, правила составления и оформления, соответствие классу предприятия. Роль сомелье в разработке карты вин.
9. Карта коктейлей (для ресторанов): назначение, правила составления, оформления, соответствие классу предприятия и запросам потребителей.
10. Организация рекламной деятельности фирмы.
11. Формирование рекламного бюджета. Рекламные агентства. Контроль рекламной деятельности.
12. Коммуникативная и экономическая (торговая) эффективность рекламы. Правовое регулирование рекламной деятельности.
13. Контроль последовательности и правил подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод.
14. Организация и контроль сервировки столов: правила и последовательность.
15. Рекламная кампания, классификация, этапы проведения. Основные понятия и этапы медиа-планирования.
16. Особенности использования медиа-каналов рекламы.
17. Организация и контроль подготовки помещений для посетителей к обслуживанию.
18. Организация и контроль уборки помещений. Современные средства уборки помещений.
19. Современные технологии обслуживания. Пути улучшения качества обслуживания.
20. Составление различных видов меню (по заданию преподавателя).
21. Культура обслуживания: понятие; факторы, определяющие культуру обслуживания в предприятиях питания. Методы оценки качества обслуживания в предприятиях питания.
22. Составление различных видов меню (по заданию преподавателя).
23. Методы и формы обслуживания, классификация и характеристика.
24. Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, метод и форма обслуживания потребителей обслуживающий персонал. Классификация услуг общественного питания.
25. Организация и контроль сервировки столов: правила и последовательность.
26. Управление процессом предоставления услуг по организации досуга.
27. Понятие концепции предприятия питания. Виды концепций. Разделы концепции. Выбор концепции.
28. Организация и контроль за работой сервис-бара. Рекомендация и подача вин.

Правила и техника работы сомелье.

29. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях общественного питания различных типов и классов.

30. Анализ карт вин и коктейлей ресторана. Оценка соответствия оформления карт вин и коктейлей стилю предприятия.

31. Контроль последовательности и правил подачи горячих блюд из круп, макаронных и мучных изделий, творога, яйца.

32. Фирменный стиль и комфортность предприятия питания. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов, художественному решению интерьера, подбору мебели, униформы обслуживающего персонала, декору помещений. Обеспечение единства стиля.

33. Сервировка стола на 4 персоны к завтраку, обеду, ужину по меню *à la carte*.

34. Контроль последовательности и правил подачи горячих блюд из рыбы, мяса, птицы и овощей.

35. Подача холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд, десерта, горячих и холодных напитков русским методом.

36. Декантация вин и розлив напитков. Особенности подачи шампанского и игристых вин.

37. Подача холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд, десерта, горячих и холодных напитков русским методом.

38. Организация условий для подачи табачных изделий. Правила подачи сигар, сигарилл, сигарет. Сигарный этикет.

39. Контроль последовательности и правил подачи горячих закусок

40. Организация и использование основных методов подачи блюд в зависимости от стиля работы в ресторане и запросов потребителей. Особенности подачи блюд французским, английским, русским и европейским методами. Комбинирование методов в зависимости от вида-обслуживания, класса предприятия и ассортимента заказанных блюд.

### **Примерные вопросы для проведения экзамена 6 семестр:**

1. Подбор и приобретение столовой посуды, приборов и белья.
2. Учет столовой посуды, приборов и белья.
3. Правила отпуска, хранения и учета.
4. Порядок составления акта на бой, лом, утрату посуды и приборов.
5. Организация условий для сборки со стола и замены использованной посуды.
6. Подача холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд, десерта, горячих и холодных напитков русским методом.
7. Средства информации, классификация, характеристика.
8. Требования информации.
9. Управление процессом обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, прием и оформление заказа, оформление заявок на продукцию с помощью компьютерной системы, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с принятым заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд,

расчет с гостями.

10. Составление акта на бой, лом, порчу, утрату посуды, приборов по типовой форме (по заданию преподавателя).

11. Меню. Правила составления и оформления различных видов меню.

12. Требования, предъявляемые к составлению меню.

13. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков.

14. Обновление меню, информация потребителей об изменениях в меню.

Рекламное меню.

15. Контроль последовательности и правил подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.

16. Подача холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд, десерта, горячих и холодных напитков русским методом.

17. Контроль последовательности и правил подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок, супов, горячих блюд, горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.

18. Специальные виды меню: с вкладышами - «блюда от шеф-повара», дегустационное меню, меню национальной кухни в дополнение к основному меню, постное меню и т.д.

19. Сервировка стола на 4 персоны к завтраку

20. Контроль последовательности и правил подачи холодных блюд и закусок.

21. Карта вин: назначение, правила составления и оформления, соответствие классу предприятия. Роль сомелье в разработке карты вин.

22. Карта коктейлей (для ресторанов): назначение, правила составления, оформления, соответствие классу предприятия и запросам потребителей.

23. Сервировка стола на 4 персоны к обеду по меню a la carte.

24. Организация рекламной деятельности фирмы. Формирование рекламного бюджета. Рекламные агентства. Контроль рекламной деятельности.

25. Контроль последовательности и правил подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод.

26. Сервировка стола на 4 персоны к ужину по меню a la carte.

27. Организация и контроль сервировки столов: правила и последовательность.

28. Рекламная кампания, классификация, этапы проведения. Основные понятия и этапы медиа-планирования. Особенности использования медиа-каналов рекламы.

29. Сервировка стола на 4 персоны к бизнес-ланчу.

30. Организация и контроль подготовки помещений для посетителей к обслуживанию. Организация и контроль уборки помещений. Современные средства уборки помещений.

31. Реклама в прессе. Особенности рекламы для общественного питания в СМИ. Печатная (полиграфическая реклама).

32. Подбор перечня услуг для предприятия общественного питания.

33. Контроль последовательности и правил подачи горячих блюд из рыбы, мяса, птицы и овощей.

34. Подача холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд, десерта, горячих и холодных напитков русским методом.

35. Декантация вин и розлив напитков. Особенности подачи шампанского и игристых вин.
36. Подача холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд, десерта, горячих и холодных напитков русским методом.
37. Организация условий для подачи табачных изделий. Правила подачи сигар, сигарилл, сигарет. Сигарный этикет.
38. Контроль последовательности и правил подачи горячих закусок
39. Организация и использование основных методов подачи блюд в зависимости от стиля работы в ресторане и запросов потребителей. Особенности подачи блюд французским, английским, русским и европейским методами. Комбинирование методов в зависимости от вида-обслуживания, класса предприятия и ассортимента заказанных блюд.
40. Меню. Правила составления и оформления различных видов меню.
41. Требования, предъявляемые к составлению меню.
42. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков.
43. Обновление меню, информация потребителей об изменениях в меню.
44. Рекламное меню.
45. Контроль последовательности и правил подачи холодных блюд и закусок, горячих закусок, супов, горячих блюд, горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.
46. Специальные виды меню: с вкладышами - «блюда от шеф-повара», дегустационное меню, меню национальной кухни в дополнение к основному меню, постное меню и т.д.
47. Карта вин: назначение, правила составления и оформления, соответствие классу предприятия. Роль сомелье в разработке карты вин.
48. Карта коктейлей (для ресторанов): назначение, правила составления, оформления, соответствие классу предприятия и запросам потребителей.
49. Организация рекламной деятельности фирмы.
50. Формирование рекламного бюджета. Рекламные агентства. Контроль рекламной деятельности.
51. Коммуникативная и экономическая (торговая) эффективность рекламы. Правовое регулирование рекламной деятельности.
52. Контроль последовательности и правил подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод.
53. Организация и контроль сервировки столов: правила и последовательность.
54. Рекламная кампания, классификация, этапы проведения. Основные понятия и этапы медиа-планирования.
55. Особенности использования медиа-каналов рекламы.
56. Организация и контроль подготовки помещений для посетителей к обслуживанию.
57. Организация и контроль уборки помещений. Современные средства уборки помещений.
58. Современные технологии обслуживания. Пути улучшения качества обслуживания.

59. Составление различных видов меню (по заданию преподавателя).
60. Культура обслуживания: понятие; факторы, определяющие культуру обслуживания в предприятиях питания. Методы оценки качества обслуживания в предприятиях питания.
61. Составление различных видов меню (по заданию преподавателя).
62. Методы и формы обслуживания, классификация и характеристика.
63. Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, метод и форма обслуживания потребителей обслуживающий персонал. Классификация услуг общественного питания.
64. Организация и контроль сервировки столов: правила и последовательность.
65. Управление процессом предоставления услуг по организации досуга.
66. Понятие концепции предприятия питания. Виды концепций. Разделы концепции. Выбор концепции.
67. Анализ карт вин и коктейлей ресторана. Оценка соответствия оформления карт вин и коктейлей стилю предприятия.
68. Контроль последовательности и правил подачи горячих блюд из круп, макаронных и мучных изделий, творога, яйца.
69. Фирменный стиль и комфортность предприятия питания. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов, художественному решению интерьера, подбору мебели, униформы обслуживающего персонала, декору помещений. Обеспечение единства стиля.
70. Соответствие имидж персонала стилевому направлению работы предприятия. Инструктаж перед работой.

### **Примерные вопросы по дисциплине МДК.02.02 Психология и этика профессиональной деятельности**

1. Определите факторы, препятствующие общению с собеседником, группой.
2. Определите основные принципы профессиональной этики общения.
3. Предложите способы преодоления коммуникативных барьеров.
4. Подберите способы психологического влияния в процессе делового общения.
5. Определите факторы, препятствующие правильному восприятию и пониманию информации.
6. Разработайте приемы, способствующие благоприятному началу деловой беседы.
7. Предложите психологические механизмы влияния за счет комплиментов.
8. Определите последствия разрушительной и конструктивной критики.
9. Разработайте рекомендации построения деловой беседы с потребителем.
10. Определите вид конструкции аргументации и ее приемы в процессе делового общения.
11. Определите признаки конфликтной ситуации среди сотрудников организации.
12. Определите причины возрастания конфликтов на рабочем месте.
13. Определите последствия конфликта между сотрудниками.
14. Определите виды конфликта.
15. Разработайте схему протекания конфликта.

16. Разработайте способы управления конфликтами.
17. Определите причины организационного стресса.
18. Определите позиции руководителя в конфликтной ситуации.
19. Разработайте способы снятия напряженности во взаимоотношениях.
20. Определите условия для использования различных стилей регулирования конфликтов.
21. Личность: определение. Компоненты структуры личности, их характеристика. Характерные признаки индивида и индивидуальности.
22. Направленность личности: определение. Характеристика направленности на взаимодействие, направленности на задачу и направленности на себя. Назначение направленности личности в процессе управления.
23. Способность личности: определение. Особенности способностей. Характеристика общих, элементарных и сложных способностей. Требования к способностям работника организации общественного питания.
24. Темперамент: определение. Виды темперамента, его влияние на профессиональную деятельность.
25. Характер: определение. Влияние черт характера на профессиональную деятельность.
26. Деятельность: определение. Компоненты деятельности, их характеристика.
27. Виды деятельности и их характеристика.
28. Характеристика компонентов опыта: знание, умение, навык, привычка.
29. Характеристика индивидуальной и социальной направленности деятельности. Характеристика внешних и внутренних составляющих деятельности.
30. Психология труда: определение, объект, предмет и цели психологии труда.
31. Назначение трудовой экспертизы.
32. Характеристика профессиональной ориентации, профессиональной консультации и адаптации персонала.
33. Понятие и причины профессиональной деформации.
34. Группа: определение, виды, функции, структура.
35. Значение психологической совместимости в группе. Социально – психологический климат: определение, признаки благоприятного и неблагоприятного социально – психологического климата.
36. Коллектив: определение и признаки. Влияние коллективизма и конформизма на взаимоотношения.
37. Психология управления: понятие, предмет и задачи.
38. Особенности деятельности пассивных и активных руководителей. Качества лидера.
39. Поведение: определение. Факторы, влияющие на поведение людей в организации. Характеристика типов поведения людей.
40. Основные элементы поведения сотрудника: потребность, мотивация, восприятие. Причины неэффективного поведения человека в организации. Характеристика способов управления поведением людей в организации.

### **Примерные вопросы по дисциплине МДК.02.03 Менеджмент и управление**

## **персоналом в организациях общественного питания**

### **Примерные вопросы для экзамен в 5 семестре:**

1. Понятие «организация», «субъект», «объект», «система управления». Признаки и виды организации в системе общественного питания. Внешняя среда организации.

2. Факторы прямого воздействия: поставщики (трудовых ресурсов, материалов, капитала), потребители, конкуренты; профсоюзы, законы и государственные органы.

3. Факторы косвенного воздействия: состояние экономики, политические факторы, социально-культурные факторы, международные события, научно-технический прогресс.

4. Характеристики внешней среды: взаимосвязь факторов внешней среды, сложность внешней среды, подвижность среды, неопределенность внешней среды.

5. Внутренняя среда: цели, структура, задачи, технология, кадры, организационная культура.

6. Современные принципы управления: понятие, значение. Общие и частные принципы управления. Особенности применения принципов управления в предприятиях общественного питания.

7. Цикл менеджмента - основа управленческой деятельности. Классификация и характеристика функции цикла: планирование, организация, мотивация, контроль, их взаимосвязь.

8. Сущность и выгоды стратегического планирования. Виды управленческой деятельности, связанной со стратегическим планированием.

9. Процесс стратегического планирования: миссия, цели, оценка и анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон организации, анализ и выбор стратегических альтернатив, реализация стратегического планирования, оценка стратегии.

10. Реализация стратегического планирования: тактика, политика, процедуры и правила.

11. Тактическое (текущее) планирование. Основные этапы тактического планирования.

12. Понятия «делегирование», «ответственность» и «полномочия». Полномочия, их виды. Полномочия руководителей предприятий общественного питания.

13. Делегирование полномочий в аппарате управления предприятий общественного питания. Эффективная организация распределения полномочий.

14. Ответственность руководителя, ее виды.

15. Принципы построения внутренней структуры предприятия: эффективность, четкое определение функций производства, разделение управленческого труда, организованность, ответственность, дисциплина.

16. Основные типы организационных структур: линейная, функциональная, комбинированная, система управления по проекту и матричная, дивизионная и другие.

17. Сущность понятия «мотивация». Современные теории мотивации: содержательные и процессуальные.

18. Иерархия потребностей по А.Маслоу, теория потребностей Мак Клеганда,

двухфакторная теория Ф.Герцберга. Теория ожидания по Вруму, теория справедливости, модель Портера-Лоулера. Методы мотивации.

19. Мотивация современного работника в сфере общественного питания.

20. Сущность и значение контроля. Внешний и внутренний контроль в системе общественного питания. Виды контроля: предварительный, текущий и заключительный.

21. Процесс контроля: установление стандартов, сравнение стандартов и результатов действия. Ошибки контроля.

22. Сущность понятия «методы управления». Классификация методов управления. Экономические методы в условиях рыночной экономики. Сущность и принципы государственного регулирования

23. экономики. Экономическое самоуправление: прогнозирование, планирование, самоснабжение, самокупаемость и самофинансирование.

24. Организационно-распорядительные методы управления: организационное нормирование, планирование, инструктаж, распорядительство, контроль.

25. Правовые методы.

26. Социально-психологические методы, особенности применения их на современном предприятии. Система методов управления.

27. Проведите анализ компонентов внешней и внутренней среды предприятий общественного питания.

28. Разработайте миссию и цели предприятия общественного питания.

29. Составьте схемы организационных структур управления предприятий общественного питания и проведите их анализ.

30. Разработайте способы мотивации в сфере общественного питания.

31. Разработайте систему контроля в предприятии общественного питания.

32. Подберите метод управленческого воздействия для применения в предприятии общественного питания.

33. Разработайте управленческое решение в предприятии общественного питания.

34. Составьте матрицу управленческого решения.

35. Определите потребность организации в кадрах.

36. Разработайте и заполните анкету (резюме), рекламное приглашение на работу.

37. Составьте процедуру проведения отборочного собеседования.

38. Разработайте процедуры профессиональной адаптации персонала в организации.

39. Составьте оценочный лист «Деловая оценка персонала» работника зала предприятия общественного питания.

40. Разработайте программу аттестации персонала ресторана (официантов, барменов).

41. Разработайте программу обучения для различных категорий работников торгового зала предприятия общественного питания.

42. Разработайте перечень требований к навыкам руководителя торгового зала.

43. Составьте карьерограмму менеджера торгового зала ресторана.

44. Разработайте рациональный путь и способы коммуникации в предприятии общественного питания.

45. Составьте план рабочего дня руководителя предприятия общественного питания.

46. Составьте планы собраний, совещаний, бесед и телефонных разговоров.

### **Примерные вопросы для экзаменов в 6 семестре:**

1. Понятие «организация», «субъект», «объект», «система управления». Признаки и виды организации в системе общественного питания. Внешняя среда организации.

2. Современные принципы управления: понятие, значение. Общие и частные принципы управления. Особенности применения принципов управления в предприятиях общественного питания.

3. Классификация и характеристика функции цикла: планирование, организация, мотивация, контроль, их взаимосвязь.

4. Сущность и выгоды стратегического планирования. Виды управленческой деятельности, связанной со стратегическим планированием.

5. Процесс стратегического планирования: миссия, цели, оценка и анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон организации, анализ и выбор стратегических альтернатив, реализация стратегического планирования, оценка стратегии.

6. Реализация стратегического планирования: тактика, политика, процедуры и правила.

7. Тактическое (текущее) планирование. Основные этапы тактического планирования.

8. Понятия «делегирование», «ответственность» и «полномочия». Полномочия, их виды. Полномочия руководителей предприятий общественного питания.

9. Делегирование полномочий в аппарате управления предприятий общественного питания. Эффективная организация распределения полномочий.

10. Ответственность руководителя, ее виды.

11. Принципы построения внутренней структуры предприятия: эффективность, четкое определение функций производства, разделение управленческого труда, организованность, ответственность, дисциплина.

12. Основные типы организационных структур: линейная, функциональная, комбинированная, система управления по проекту и матричная, дивизионная и другие.

13. Сущность понятия «мотивация». Современные теории мотивации: содержательные и процессуальные.

14. Иерархия потребностей по А.Маслоу, теория потребностей Мак Клеганда, двухфакторная теория Ф.Герцберга. Теория ожидания по Вруму, теория справедливости, модель Портера-Лоулера. Методы мотивации.

15. Мотивация современного работника в сфере общественного питания.

16. Сущность и значение контроля. Внешний и внутренний контроль в системе общественного питания. Виды контроля: предварительный, текущий и заключительный.

17. Процесс контроля: установление стандартов, сравнение стандартов и результатов действия. Ошибки контроля.

18. Сущность понятия «методы управления». Классификация методов управления. Организационно-распорядительные методы управления: организационное нормирование, планирование, инструктаж, распорядительство, контроль. Правовые методы. Социально-психологические методы, особенности применения их на современном предприятии. Система методов управления.

19. Управленческие решения: сущность, классификация и требования, предъявляемые к ним. Уровни принятия решений.

20. Типовые процедуры подготовки и принятия управленческого решения. Роль менеджера в принятии решений в системе предприятий общественного питания.

21. Методы принятия управленческих решений.

22. Процесс коммуникаций и эффективность управления: коммуникации между организациями и средой, между уровнями управления и подразделениями.

23. Коммуникационный процесс: этапы, элементы процесса коммуникаций, обратная связь и помехи.

24. Межличностные и организационные коммуникации: сущность, помехи, совершенствование искусства общения. Коммуникационные стили.

25. Современные стили управления. Понятие и содержание «лидерства».

26. Руководство, сосредоточенное на работе и на человеке. Решетка менеджмента.

27. Принципы управления, их характеристика. Требования, предъявляемые к менеджеру. Роли менеджера.

28. Характер и содержание труда менеджера предприятия общественного питания. Самоменеджмент.

29. Планирование работы менеджера. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления улучшения использования времени. Организация рабочего дня, рабочей недели, рабочего места

30. Улучшение условий и режима работы. Рабочее место руководителя, его эргономические характеристики.

31. Деловое и управленческое общение: понятие, назначение.

32. Роль общения для современного менеджера. Формы общения. Деловые беседы и совещания, их виды (проблемные, инструктивные, оперативные) и особенности проведения.

33. Деловое общение: проведение деловых бесед, разговоры по телефону, собраний, совещаний, обход рабочих мест и прием посетителей. Анализ проводимых мероприятий. Правила ведения бесед, совещаний. Планирование проведения данных мероприятий (организация, цели, место общения, подготовка к общению). Факторы повышения эффективности делового общения. Фазы делового общения: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решений.

34. Персонал предприятия общественного питания: признаки, функции и пути формирования трудового коллектива. Роль персонала в деятельности предприятия общественного питания.

35. Категории работников предприятия общественного питания (аппарат управления, основные и вспомогательные), требования, предъявляемые к ним. Специфика персонала предприятия общественного питания.

36. Кадровое планирование: сущность, цели и задачи. Качественное и количественное планирование персонала.

37. Определение численности и структуры персонала. Факторы, влияющие на потребность организации в рабочей силе.

38. Этапы кадрового планирования. Методы планирования потребности в кадрах (балансовый, нормативный, математико-статистический).

39. Разработка и анализ документов, регламентирующих деятельность персонала: профессионально-квалификационных моделей, профессиограмм, штатного расписания, должностных инструкций.

40. Квалификационные требования к работникам предприятия общественного питания.

41. Организация процесса набора персонала. Критерии оценки профессиональной пригодности претендентов: профессионально-квалификационные, деловые, индивидуально-психологические, психофизиологические, личностные. Требования, предъявляемые критериям оценки.

42. Предварительное собеседование. Сбор и анализ сведений о кандидате: изучение документов, резюме, анкеты, характеристики, автобиографии, результатов тестирования, установление испытательного срока.

43. Методы отбора персонала: личностные опросники, тесты общих способностей, имитационные тесты, групповые методы отбора.

44. Проверка информации, представленной кандидатом. Решение о приеме кандидата на работу. Система оценки. Процедура принятия окончательного решения.

45. Показатели эффективности процесса отбора кадров. Ошибки, допускаемые в процессе отбора. Документирование кадровой работы: приказ о зачислении на работу

46. Адаптация персонала в организации: понятие, цели, виды. Структура процесса адаптации новых работников к труду в организации. Введение в организацию, подразделение, должность. Оценка результатов адаптации: объективные и субъективные показатели.

47. Особенности адаптации персонала предприятия общественного питания. Управление процессами ориентации и адаптации персонала в предприятиях общественного питания.

48. Аттестация кадров: понятие, цели, виды, процедура, периодичность проведения. Объекты и показатели аттестационной оценки. Порядок проведения аттестации: график, состав комиссии, схема проведения, участники, итоговый документ, правовые последствия. Специфика аттестации персонала предприятий общественного питания.

49. Профессиональное обучение персонала: цели, предъявляемые требования, периодичность. Формы обучения: индивидуальные, бригадные, курсовые, с отрывом от производства, без отрыва от производства.

50. Методы обучения в предприятиях общественного питания: наставничество, инструктаж, ротация, самообучение, тренинги, консультирование.

51. Виды обучения: подготовка новых работников, обучение вторым смежным профессиям, переподготовка, повышение квалификации.

52. Программы обучения, их содержание и виды (стандартные и индивидуальные).

53. Тренинги как форма обучения персонала: понятие, организация проведения. Разработка и реализация учебных программ.

54. Система оценки знаний, умений и навыков.

55. Определение потребности в обучении персонала предприятия общественного питания. Контроль за обучением персонала.

56. Карьера: понятие, сущность, виды (профессиональная, внутриорганизационная), цели, этапы.

57. Программы развития и поддержки карьеры. Планирование работы с кадровым резервом. Профессиональная диагностика деловых и личностных качеств руководящих кадров.

58. Карьерограмма. Качества, необходимые руководителю предприятия общественного питания.

59. Основные критерии отбора руководителей. Проведение конкурсов на замещение вакантных руководящих должностей.

60. Специфика управления карьерой в предприятиях общественного питания. Пути сглаживания последствий перемещения руководящих кадров.

61. Виды увольнений, их характеристика. Система мероприятий по высвобождению персонала. Увольнение по собственному желанию. Особенности проведения «заключительного интервью».

62. Увольнение по желанию администрации. Трудовой Кодекс РФ о причинах увольнения персонала.

63. Эффективность управления персоналом: сущность, критерии, факторы, влияющие на ее уровень. Методы определения и показатели эффективности затрат на персонал.

64. Экономическая и социальная эффективность. Оценка трудового вклада. Комплексная оценка управленческого труда.

## **6. ОБУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ И СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Порядок обучения инвалидов и студентов с ограниченным возможностями определен Положением КубГУ «Об обучении студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья».

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены образовательные технологии, учитывающие особенности и состояние здоровья таких лиц.

## **7. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Не предусмотрено.