

**МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ОГА ПОУ «Новгородский торгово-технологический техникум»**

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по
учебной работе

И.А. Емельянова

«31» 08 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 02 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании
*по программе подготовки специалистов среднего звена
социально – экономического профиля*

Квалификация выпускника – менеджер

Великий Новгород, 2018

Рабочая программа профессионального модуля ПМ02«Организация обслуживания в организациях общественного питания» по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 № 465 и учебным планом, утвержденным ОГА ПОУ «НТТТ»

Организация-разработчик: областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Новгородский торгово-технологический техникум

Разработчики:

Кравченко С.В. *методист УМО*

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и рекомендована к утверждению решением цикловой методической комиссии «Общественное питание» от _____ 2018 г., протокол № ____

Председатель ЦМК _____

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1 Область применения программы	4
1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля	4
1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы модуля	4
2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3.1 Тематический план и содержание профессионального модуля	8
3.2 Содержание профессионального модуля	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	30
4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	30
4.2 Информационное обеспечение обучения	30
4.3 Общие требования к организации образовательного процесса	31
4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса	32
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	32
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	36
6.1 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации	37
7. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ ПРОГРАММЫ	46

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ02 Организация обслуживания в организациях общественного питания

1.1 Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке.

1.2 Цель и задачи профессионального модуля

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

иметь практический опыт:

- организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей; 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.

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение модуля

Максимальной учебной нагрузки обучающегося по очной форме обучения:

- на базе основного общего образования – 1392 часа, в том числе:
 - обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающихся – 760 часов;
 - самостоятельной работы обучающихся – 380 часов;
 - учебная практика – 72 часа;
 - производственная практика – 180 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися общих и профессиональных компетенций:

ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.

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

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

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

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

ПК2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.

ПК2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля ПМ02

Коды ПК	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающихся,			Сам. работа обучающихся,	Учебная	Производственная
			всего, часов	в т. ч. практические занятия, часов	в т. ч. курсовое проектирование			
1	2	3	4	5		6	7	8
ПК2.1-ПК2.6	МДК 02.01 Организация обслуживания в организациях общественного питания	590	400	108	24	190		
	МДК02.02 Психология и этика профессиональной деятельности	286	190	52		96		
	МДК 02.03 Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания	264	170	52		94		
ПК2.1	Учебная практика	72	-	-		-	72	-
ПК2.6	Производственная практика (по профилю специальности),	180	-	-		-	-	180
	ВСЕГО:	1392	760	212	24	380	72	180

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ02

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
МДК. 2.1 Организация обслуживания в организациях общественного питания			590	
Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания	Содержание учебного материала		32	1,2
	1	Классификация и характеристика видов услуг, предоставляемых организациями общественного питания разных типов и классов		
	2	Основные методы и формы обслуживания на предприятиях. Тенденции развития и совершенствования прогрессивных технологий обслуживания, организация обслуживания по системе «Кейтеринг». Культура обслуживания.		
	3	Основные и вспомогательные торговые помещения, назначение, характеристика, организация работы. Взаимосвязь торговых и производственных помещений.		
	4	Основные стили, используемые при оформлении интерьеров торговых залов: ампи́р, барокко, рококо, готический, модерн, хай-тек, кантри, русский. Оборудование торговых залов.		
	Практические занятия		4	3
	1	Экскурсия в ресторан с целью ознакомления с видами торговых помещений, их планировкой, оснащением, интерьером, методами и формами обслуживания		
	2	Взаимосвязь типа и класса предприятия с номенклатурой предоставляемых услуг		

Тема 2 Услуга как процесс производства услуги и процесс обслуживания	Содержание учебного материала		40	2
	1	Сервисная деятельность в России. История ресторанного сервиса. Понятие и сущность сервисной деятельности. Безупречный сервис. Основные принципы.		
	2	Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Формы собственности предприятий сферы сервиса. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Стили обслуживания за столом. Основные правила обслуживания потребителей.		
	3	Качество сервисных услуг. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения. Культура сервиса. Стандарты обслуживания.		
	4	Классификация видов услуг. Услуги предприятий общественного питания. Нормативно-техническая документация. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения. Особые мероприятия. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания.		
	Практическое занятие		10	
	1	Правила оказания услуг общественного питания		
	2	Изучение инвентаря, посуды, оборудования бара		
	3	Приготовление гарниров и топпингов		
	4	Технология приготовления смешанных напитков		
	5	Приготовление крастов и слоистых коктейлей		
Тема 3. Столовая посуда, приборы, белье, инвентарь.	Содержание учебного материала		32	2
	1	Ассортимент столовой посуды из стекла и фарфора и ее характеристика. Основные требования к столовой посуде, отличительные особенности, ассортимент, ее использование и назначение.		
	2	Характеристика металлической посуды, основные свойства, ассортимент, назначение, уход за металлической посудой. Характеристика столовых приборов.		
	3	Посуда бара: виды, ассортимент, форма, емкость. Оборудование бара: виды, назначения, рациональное размещение; барные аксессуары: назначения, особенности использования;		
	4	Основные виды столового белья. Требования к столовому белью. Разновидности и размеры столового белья.		
	Лабораторные работы		16	3
	1	Подбор посуды и приборов согласно заданному меню.		

	2	Подготовка посуды и приборов к обслуживанию.		
	3	Отработка приемов накрытия столов скатертями. Складывание скатерти.		
	4	Замена скатерти на столе.		
	5	Овладение простыми приемами складывания салфеток.		
	6	Овладение сложными приемами складывания салфеток.		
	7	Отработка приемов работы с подносом.		
	8	Тема: деловая игра на тему: «Организация обслуживания потребителей ресторана».		
Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	Содержание учебного материала		20	2
	1	Средства информации. Цели информации. Разновидности информации. Назначение и принципы составления меню. Разновидности меню.		
	2	Карта вин, как средство информации. Особенности, учитываемые при составлении карты вин, карты коктейлей. Последовательность расположения напитков, оформление.		
	Практическое занятие		12	3
	1	Составление меню для организаций общественного питания.		
	2	Составление карты вин и коктейлей для организаций общественного питания.		
Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовительный этап.	Содержание учебного материала		36	2
	1	Организация подготовки торговых помещений к обслуживанию. Подготовительный этап: уборка, расстановка мебели, получение посуды, подготовка посуды к сервировке столов.		
	2	Подготовка бара к обслуживанию. Этапы организации обслуживания в баре: подготовительный, основной, заключительный, их характеристика. Подготовка к работе инвентаря, мерных инструментов. Способы охлаждения стаканов для коктейлей. Лед: назначение виды и подготовка.		
	3	Сервировка столов. Общие правила сервировки столов, основные требования: соответствие виду обслуживания, эстетическая направленность, соответствие столовой посуды классу предприятия. Отражение национальных особенностей.		
	4	Подготовка персонала к обслуживанию. Тренинг официантов: знакомство с меню, картой вин, требования к личной гигиене, внешнему виду, стилю, имиджу. Принадлежности официанта. Музыкальное обслуживание.		
	Лабораторные работы		30	3

	1	Подбор и расчет необходимого количества мебели, посуды, приборов и белья для банкета с полным обслуживанием официантами в соответствии с заказом.		
	2	Отработка приемов и техники предварительной минимальной сервировки		
	3	Отработка приемов сервировки по меню заказных блюд		
	4	Отработка вариантов сервировки тематических столов (для молодоженов, юбиляров, встречи нового года).		
	5	Деловая игра-конкурс официантов по синхронной сервировке стола на 4 персоны		
	6	Экскурсия в ресторан при гостинице с целью ознакомления с организацией работы «шведского стола».		
	7	Подбор алкогольных напитков к блюдам		
	8	Овладение приемами откупоривания бутылок и розлива игристых вин.		
Тема 6. Обслуживание потребителей в ресторане	Содержание учебного материала		40	2
	1	Основные элементы обслуживания. Встреча гостей, размещение, предложение меню, прием и оформление заказа. Организация процесса обслуживания в зале. Характерные особенности различных категорий посетителей		
	2	Технология обслуживания. Международные требования правила подачи продукции сервис-бара, горячих и холодных закусок, супов, вторых горячих блюд, сладких блюд, напитков. Методы подачи (французский, английский, русский, европейский).		
	3	Правила этикета. Правила общения. Правила поведения за столом. Правила поведения в общественных местах. Правила потребления блюд.		
	4	Основные приемы обслуживания за барной стойкой. Основные правила приготовления и подачи безалкогольных смешанных напитков, тонизирующих прохладительных смешанных напитков, длинных смешанных напитков, средних смешанных напитков, коротких и горячих смешанных напитков, коктейлей-аперитивов, коктейлей-диджестивов, экзотических и эксклюзивных коктейлей.		
	Лабораторные работы		20	3

	1	Ролевые игры "Добро пожаловать в наш ресторан",		
	2	Подача холодных блюд и закусок в торговом зале		
	3	Подача первых и вторых блюд в торговом зале		
	4	Овладение техникой подачи блюд и напитков русским методом.		
	5	Овладение техникой подачи блюд и напитков английским методом.		
	6	Овладение техникой подачи блюд и напитков французским методом.		
	7	Овладение техникой подачи блюд и напитков европейским методом.		
	8	Транширование блюд		
	9	Фломбирование блюд		
	10	Подача горячих напитков		
Тема 7. Обслуживание приемов - банкетов	Содержание учебного материала		24	2
	1	Организация обслуживания приемов и банкетов. Особенности подготовки и проведения. Порядок проведения. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств. Понятие, назначение, отличительные особенности, деловой протокол. Этикет. Расчет необходимого количества столов, посуды, приборов. Составление заявок на производство, сервис-бар, сервизную и бельевую. Роль менеджера при обслуживании банкетов. Инструктаж перед обслуживанием, осуществление тренинга официантов по протоколу банкета. Оформление интерьера кофейного зала (столы, скатерти, салфетки), сервировка кофейного стола, подача кофе, чая, напитков.		2
	Лабораторные работы		28	3
	1	Отработка техники синхронной сервировки		
	2	Подготовка к приему – фуршет. Составление схемы расстановки посуды.		
	3	Освоение приемов сервировки чайного стола по составленному меню.		
	4	Подготовка к банкету с полным обслуживанием официантами в соответствии с заказом.		
	5	Составление меню континентального и полного завтрака, обеда и ужина.		
	6	Произвести предварительное накрытие стола к обеду для обслуживания группы туристов из 6 – 8 человек.		
	7	Банкет с частичным обслуживанием официантами		
Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания	Содержание учебного материала		36	2
	1	Услуги по организации питания. Составление меню. Формы обслуживания. Особенности сервировки, формы расчета.		

	2	Особенности обслуживания. Работа подразделения goom-service. Работа мини-баров. Требования к организации питания в ресторанах при гостиницах. Виды туризма. Классы обслуживания. Перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам.		
	3	Особенности предоставления услуг в местах массового отдыха, по заказам в офисах. Обслуживание на дому. Характеристика современных видов услуг. Услуги в пути следования.		
	4	Организация питания. Подача блюд различными методами в зале VIP. Использование сервировочной тележки. Транширование в присутствии посетителя.		
	5	Понятие, ассортимент блюд для фломбирования. Оборудование, инвентарь, особенности подачи блюд.		
	6	Разновидности фондю. Порядок приготовления, способы подачи. Правила потребления.		
Тема 9. Организации труда обслуживающего персонала	Содержание учебного материала		8	2
	1	Основные категории работников организаций общественного питания. Основной персонал предприятия, график выхода на работу, особенности работы		
	2	Требования, определяющие условия и режим труда. Координация труда обслуживающего персонала. Квалификационные характеристики официанта, бармена, менеджера, сомилье.		
	3	Организация производственного контроля. Основные требования к соблюдению санитарных правил, правила личной гигиены, мероприятие по борьбе с насекомыми и грызунами.		
Работа над курсовой работой.			24	
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ.02			190	2
Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к лабораторным и практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление лабораторно-практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Самостоятельное изучение нормативной и регламентирующей документации.				
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				
1. Составление рефератов на темы «Характеристика услуг ресторана, кафе, бара»				
2. Работа с ГОСТ 50 764 - 95 «Услуги общественного питания. Общие требования». Работа с учебно-методической литературой.				
3. Подобрать столовую посуду для различных типов предприятий по нормам оснащения.				

4. Изучение всех видов посуды и приборов из металла по натуральным образцам. и каталогу.				
5. Отработка приемов складывания салфеток				
6. Построение меню для разных типов организаций общественного питания				
7. Построить карту вин для ресторана класса «Люкс».				
8. Зарисовать последовательность сервировки обеда по меню заказных блюд.				
9. Отработка приема подготовки посуды и сервировки стола на одну персону.				
10. тренинг работы с подносом.				
11. Оформление документации (бланк счета, реестр, журнал кассира-операциониста).				
12. Составление схемы очередности подачи блюд и напитков в соответствии с полученным заказом.				
13. Составление меню для официального банкета на 30 приглашенных. Разработать меню к банкету «День рождения» на 20 человек.				
14. Расчет необходимого количества столов, посуды, приборов на 30 человек. Составление заявок на производство, сервис-бар, сервизную и бельевую.				
15. Построение меню для кофейного стола, сервировка.				
16. Составление меню для участников профсоюзной конференции на 100 человек (дневной рацион).				
17. Построение схемы размещения мебели и оборудования в торговом зале ресторана при организации «шведского стола».				
18. Подготовка рефератов по теме «Обслуживание пассажиров в пути следования» (по заданию преподавателя). Подготовка рефератов по темам «Особенности обслуживания туристов из различных стран.				
19. Тренинг работы с тележкой. Тренинг по фломбированию.				
20. Выполнения рефератов по теме «Ассортимент и способы приготовления различных видов фондю».				
21. Построение меню комплексных обедов для студенческой столовой и для столовой при промышленном предприятий.				
22. Составление реферата «Официант - лицо ресторана».				
Учебная практика			36	
знакомство с оформлением документации				
научиться проводить расчет мебели, посуды, приборов, столового белья для разных видов обслуживания				
знакомство с организацией работы обслуживающего персонала				
знакомство с организацией обслуживания туристов из разных стран				
знакомство с различными видами и методами подачи блюд и напитков				
МДК 02.02 Психология и этика профессиональной деятельности	286			
Введение	Содержание учебного материала	8	1,2	

Тема 1 Психология и этика деловых отношений: предмет и задачи. Методы исследования в психологии	Цель, объект, предмет и структура учебной дисциплины «Психология и этика деловых отношений». Предмет, цели, задачи и структура дисциплины. Межпредметные связи. Профессиональная значимость дисциплины. Психология: понятие, предмет, цели, теоретические и прикладные задачи. Основные отрасли психологии: общая психология, социальная психология, психология труда; значение для профессиональной деятельности. Современная психология: определение, задачи, место в системе наук о человеке. Методы исследования в психологии (наблюдение, опрос, беседа, эксперимент, психологические тесты, анкетирование, моделирование): задачи, функции, применение в профессиональной деятельности. Применение метода проективного тестирования «Несуществующее животное»		
Тема 2 Психика человека. Психические познавательные процессы и состояния	Содержание учебного материала Понятие психики. Биологическое и социальное в человеке, Сознание, как высшая форма развития психики, Бессознательное. Структура психики, основные формы психического. Функции психики. Психические процессы и состояния: понятие, виды, общая характеристика, особенности. Ощущения: понятие, виды, значение в жизни каждого человека, Измерение и изменение ощущений. Пороги ощущений. Адаптация. Восприятие: понятие, виды, свойства, особенности. Особенности восприятия человеком лица другого человека. Использование полученной информации о настроении, характере человека, его отношении к другим лицам в процессе взаимодействия. Наблюдение и наблюдательность, их роль в профессиональной деятельности. Понятие о представлениях, отличие от восприятия. Мышление: понятие, виды, основные процессы и операции. Речь: назначение, виды, функции. Память: понятие, виды, процессы, индивидуальные особенности. Профессиональная память. Внимание: понятие, виды, функции, развитие. Роль внимания в профессиональной деятельности. Воображение: определение, виды. Воображение и органические процессы. Проявление воображения в профессиональной деятельности. Воля: понятие, волевые качества, волевая регуляция поведения. Воспитание воли. Эмоции и чувства: понятия, виды чувств, формы проявления эмоций. Эмоциональные состояния: настроение, аффект, фрустрация, стресс, дистресс, страх, боязнь; их характеристика.	16	2
Тема 3 Психологические	Содержание учебного материала Личность: понятие, структура, самопознание личности. Психологическая защита	14	2

свойства личности	личности. Понятие о способностях и задатках. Влияние способностей на результаты профессиональной деятельности. Темперамент: понятие, виды (холерический, сангвинический, флегматический, меланхолический). Свойства темперамента: экстраверсия, интроверсия, нейтротизм, стабильность, реактивность, активность, пластичность. Характер: определение, типология, формирование. Оценочные уровни характера: интеллектуальный, эмоциональный, нравственный. Темперамент и характер. Влияние характера на процесс и оценку результатов трудовой деятельности. Черты характера, способствующие и препятствующие работе человека в сфере общественного питания.		
	Практическое занятие	4	2,3
	Определение темперамента и его свойств (опросник Русалова и др.).		
Тема 4 Мотивационная сфера личности в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	4	2
	Потребности и цели личности: понятие, структура. Осознанность и неосознанность мотивов и потребностей личности. Иерархия потребностей. Мотивационная сфера личности: понятие. Оценка мотивационной сферы человека по широте, гибкости и ее развитие. Мотивационные состояния: интерес, задачи, желания и намерения, ценности.		
	Практическое занятие	6	3
	Проявление мотивационной сферы человека в его профессиональной деятельности в общественном питании.		
Тема 5. Психология трудового коллектива	Содержание учебного материала	4	2
	Коллектив как вид социальной организации. Группа и её организационная структура. Руководство и лидерство. Стили управления. Функции коллектива. Социально-психологические аспекты формирования коллектива. Понятие психологического климата коллектива. Понятие социальной адаптации в коллективе.		
	Практическое занятие	6	3
	Игровой тренинг: упражнение «Вавилонская башня»: отработка умения действовать сплоченно. Тестовая работа «Три Я», «Стратегии взаимодействия», «Умеете ли вы влиять на других людей»		
Тема 6	Содержание учебного материала	8	2

Производственный конфликт в коллективе	Понятие конфликта, конфликтного общения. Виды и типы конфликтов. Источник , причины конфликтов и стадии их протекания Структурные элементы конфликта. Типы социальных конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей). Невозможность удовлетворения требований сторон при отсутствии согласия между ними. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент. Этапы протекания конфликта. Алгоритм анализа конфликтной ситуации. Эмоциональное реагирование в конфликтах. Методы преодоления конфликта.		
	Практическое занятие	12	3
	1.Исследование личности на выявление реакции на конфликтную ситуацию. Упражнение «Анализ конфликта»; тест на оценку уровня конфликтности личности, тест «Самооценка конфликтности», тест на оценку агрессивности в отношениях. 2.Деловая игра. «Конфликтные ситуации, возникающие в профессиональной деятельности. Психологический анализ, отработка приемов по выходу из конфликта». 3.Тест «Твоя конфликтность».		
Тема.7 Психология труда	Содержание учебного материала	6	2
	Психология труда: понятие, предмет, задачи, методы (трудовая экспертиза; профессиональная ориентация и консультация, профессиональные отбор и адаптация). Психология организации труда. Инженерно-психологические проблемы системы «работник общественного питания -технологическое оборудование». Стадии трудового процесса в общественном питании. Психология работоспособности и ее регуляция. Тяжесть и напряженность труда. Оптимизация режимов труда и отдыха. Психофизиологические аспекты причин производственного травматизма в общественном питании.		
	Практические занятия	6	2,3
	Заполнение резюме при устройстве на работу. Тест на профессиональное выгорание. адаптация методики К. Маслач по измерению «выгорания» – Maslach Burnout Inventory (MBI)		
Тема 8. Психология	Содержание учебного материала	6	2

профессиональной деятельности	Деятельность: понятие, виды, структура и элементы деятельности. Внутренние и внешние компоненты деятельности. Специфика трудовой деятельности в общественном питании. Материально-предметный и коммуникативный аспекты. Психомоторика. Ритмичность. Автоматизация рабочего навыка. Динамические стереотипы и работа. Статистическая работа. Профессиография: понятие, содержание, назначение. Психологические требования к производственному и обслуживающему персоналу. Психограмма, трудограмма.		
Тема 9 Понятие делового общения. Коммуникация.	Содержание учебного материала Общение: понятие, структура процесса, виды. Функции общения: информационная (коммуникативная), взаимодействие (интерактивная сторона), восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона). Формы и этика общения: вежливость, приличие, корректность, тактичность и т.д. Барьеры общения: понимание, социально-культурные различия, отношения, национальные и др. Особенности общения межличностного и группового, ролевого и доверительного. Выход за рамки ролевого общения при необходимости индивидуального подхода к посетителю. Социальная роль и ее сущность. Три возможных состояния ролевого "Я" по Э. Берну. Оценка выбора ролевого поведения в профессиональной деятельности. Ролевые ожидания. Деловое общение: понятие, механизмы (идентификация, эмпатия, аттракция, инсайд, стереотипизация, рефлексация, обратная связь). Восприятие и понимание информации в деловом общении. Установки и стереотипы восприятия. Специфические ошибки восприятия: эффект ореола, порядка, опережения, проекции, средней ошибки. Формы опосредованного общения в предприятиях общественного питания (реклама, наглядная информация, меню, характеристики продукции, посуда, интерьер, одежда персонала, технический дизайн и т.д.). Виды и уровни общения, формальное и неформальное общение. Модели и стили общения. Стили общения Коммуникативный стиль общения. Понятие о вербальной и невербальной коммуникации. Язык. Речь. Речевая деятельность. Речевые средства общения.	14	2,3
	Практическое занятие Деловая игра — «Воздушный шар» (даёт возможность посмотреть, как люди ведут себя в кризисной, экстремальной ситуации, какие вербальные и невербальные приёмы используют для решения проблемы) Тестирование на уровень общительности.	8	3
Тема 10. Слушание в	Содержание учебного материала	4	2,3

межличностном общении. Обратная связь в говорении и слушании	Говорение и слушание — навыки вербальной компетенции. Помехи слушания. Приёмы эффективного слушания. Техники установления обратной связи: расспрашивание, перефразирование (вербализация), отражение чувств, резюмирование. Барьеры в общении.		
	Практическое занятие	4	3
	Барьеры в общении		
Тема 11. Невербальные средства взаимодействия	Содержание учебного материала	4	2
	Понятие невербальной коммуникации. Науки изучающие невербальные средства общения: кинесика, такесика, проксемика, паралингвистика и экстралингвистика.		
	Практическое занятие	4	3
	Просмотр и обсуждение фильма «Территория лжи»		
Тема 12 Формы и виды устных коммуникаций	Содержание учебного материала	12	2,3
	Основные коммуникативные формы: монологическая, диалогическая, полилогическая. Деловая беседа: начало беседы, передача информации, аргументирование; опровержение доводов собеседника, принятие решений. Партнерская беседа: понятие, сущность, принципы, подготовка, выбор индивидуального стиля с учетом собственных психологических и эмоциональных возможностей. Приемы ведения беседы: определение целей и желаемых результатов; позитивное отношение к партнеру; принятие во внимание интересов партнера; выбор модели поведения; управление своими и чужими чувствами; поиск способов удовлетворения обоюдных интересов; убеждение не собственным давлением, а аргументами; принятие ответственности на себя за все происходящее; поиск не одной, а нескольких альтернатив; исключение субъективности в своих оценках и доводах и т.д. Запрещенные приемы во время деловой беседы: перебивание речи партнера; негативная оценка личности партнера; подчеркивание разницы между собой и партнером; избегание пространственной близости; непонимание или нежелание понять психическое состояние партнера и т.д. Значение выбора модели поведения для установления взаимопонимания и взаимодействия с посетителями и персоналом. Коммуникативная компетентность: понятие, содержание, прогноз ситуаций. Правила профессионального поведения.		
Тема 13 Письменная коммуникация: свойства и функции	Содержание учебного материала	4	2,3
	Характерные особенности эффективных письменных коммуникаций: тактичность, персональность, позитивность, энергичность и активность, цельность, связность, ясность, краткость, удобочитаемость. Психологические аспекты служебной переписки.		
Тема 14	Содержание учебного материала	4	2

Гендерный аспект общения	Понятие и содержание социокультурного пола личности, закономерности и этапы его формирования в течение жизни. Гендер как взаимоотношения между мужчинами и женщинами, которые не предполагают биологического контакта. Различия в общении мужчины и женщины. Гендер как совокупность социальных и культурных норм, выполняемые людьми в зависимости от их биологического пола. Характеристика гендерных различий и социализация. Причины конфликтов полов и пути их преодоления, формирование гендерной компетентности.		
Самостоятельная работа обучающихся Изучение материала темы по конспекту лекций, основной и дополнительной литературе Подготовить краткие сообщения на темы: «Ощущения», «Восприятие», «Мышление», «Речь», «Память», «Внимание», «Воображение», « Воля», « Эмоции и чувства Подготовить краткие презентации на темы: «Темперамент: понятие, виды», «Характер: определение, типология, формирование». Подготовить краткие презентации на темы: «Виды и типы конфликтов», «Этапы протекания конфликта», « Методы преодоления конфликта». Подготовка реферата с использованием конспекта, дополнительной литературы, ресурсов Интернет по тематике: «Современные взгляды на место этики в профессиональном общении», «Этика общения с начальником, подчиненным, коллегами, клиентами», «Неформальные отношения между руководителем и подчиненным» Составление схемы «Виды, структура, элементы деятельности». Подготовка кратких сообщений по книге Алана Пиза «Язык телодвижений» Составить деловое письмо по заданным реквизитам, используя этикетные речевые формы сообщения на темы «Особенности мужского и женского коммуникативного поведения»		70	2
Профессиональная этика		30	
Тема 15. Понятие профессиональной этики.	Содержание учебного материала Этика: понятие, история возникновения и развития, назначение. Мораль и нравственность. Категории этики. Добро и зло. Правда и ложь. Свобода и ответственность. Долг, совесть. (и др.) Современная этика: нормы, правила, принципы. Профессиональная этика: понятие, основные принципы (профессиональная честь и достоинство, порядочность, принципиальность, забота о потребителях и т.д.). Этика взаимоотношений в коллективе и с потребителями. Происхождение и сущность профессиональной этики. Виды профессиональной этики, их особенности. Функции и элементы профессиональной этики, основные типы этикета. Принцип научной правдивости этики. Принцип нравственной ответственности. Принцип гуманизма, оптимизма.	10	2,3
Тема 16. Нормы и	Содержание учебного материала	10	2

правила современного этикета. Деловой этикет	Этикет: понятие, история возникновения и развития, структура, функции, виды. Основные нормы и правила современного этикета: нравственные (предупредительная забота, уважение, защита и др.), эстетические (красота, изящество форм поведения и т.д.). Социальные, национальные, возрастные особенности этикета. Психологическое состояние людей при соблюдении этикета. Профессиональный и речевой этикет: понятие, современные требования, задачи, значение. Искусство общения и культура речи. Деловой этикет: понятие, функции, правила, задачи, приемы. Национальные особенности делового этикета. Деловые беседы, совещания: понятия, подготовка, требования этикета.			
	Практическое занятие		2	3
	Тестирование. Тест «Тактичность».			
Тема 17. Имидж делового человека	Содержание учебного материала		8	2,3
	Повседневный этикет делового человека — культура общения, базирующаяся на четырёх основных правилах: вежливость, тактичность, естественность, достоинство. Внешний вид и поведение служащего. Культура телефонного общения. Деловая беседа. Визитные карточки в профессиональном общении. Деловой протокол. Поведение за столом. Интерьер рабочего помещения. Сувениры и подарки в деловой сфере. Профессиональная этика и создание собственного имиджа. Имиджелогия: понятие, составляющие имиджа. Биоэнергетика имиджа. Искусство самопрезентации: понятие и техника. Правила «говорения» и «слушания». Имидж делового человека.			
	Самостоятельная работа обучающихся		26	2
	Подготовить презентации на тему: «История этикета» Подготовить презентации на тему: « Нормы и правила современного этикета», «Национальный этикет» 2.Сочинение на тему: «Личностное понимание этических категорий Подготовить презентацию на тему «Деловая одежда (dress-code), обувь и аксессуары хорошего тона: для приемов, для работы (мужские и женские)». 1)самодиагностика «Мой имидж»; 2)тренинг — «Мой имидж»: оценить составляющие собственного имиджа. Подготовка к дифференцированному зачёту.			
МДК02.03Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания			264	
Тема 3.1. Менеджмент как вид деятельности.	Содержание учебного материала		12	1,2
	1	Основные понятия менеджмента. Практические предпосылки возникновения менеджмента, его роль в развитии современного производства.		
	2	Ознакомление с современными подходами в менеджменте: количественный, системный, ситуационный, системный.		
	3	Составление и анализ школ управления: научная, административная,		

		человеческих отношений, Принципы управления.		
	4	Определение национальных особенностей менеджмента: Японский, Американский, Европейский менеджмент.		
	Практическое занятие:		8	2
	1	Характеристика моделей менеджмента		
	2	Деловая игра Теоретические основы менеджмента		
Тема 3.2. Внешняя и внутренняя среда организации	Содержание учебного материала		16	1
	1	Организация как объект менеджмента. Виды организаций. Функции и признаки организации. Органы управления предприятием общественного питания. Формальные и неформальные организации.		
	2	Понятие внешней среды организации. Факторы внешней среды. Среда прямого воздействия: влияние поставщиков, потребителей, конкурентов, законодательства на деятельность организации		
	3	Среда косвенного влияния: экономические, политические факторы, НТП		
	4	Понятие внутренней среды организации: элементы внутренней среды, значение организационной структуры. Человек основной фактор внутри организации		
	Практическое занятие:		6	2
	1	Взаимодействие организации с внешней средой		
	2	Построение и анализ организационных структур управления предприятием		
Тема 3.3. Стратегическое и тактическое планирование	Содержание учебного материала		12	1,2
	1	Понятие цели и ее значение в управлении организацией. Управление по целям. Понятие задачи, виды задач, процесс делегирования задач Методика SWOT – анализа: Факторы, учитываемые в SWOT – анализе. Построение матрицы. Оценка сильных и слабых сторон, внешних возможностей и угроз		
	2	Тактическое планирование		
	Практическое занятие:		6	2
	1	Определение миссии организации на примере конкретной ситуации		
	2	Формирование и выбор стратегии организации		
Тема 3.4. Цикл и функции управления	Содержание учебного материала		16	1,2
	1	Основные составляющие цикла менеджмента. Характеристика функций цикла: планирование, организация, мотивация, контроль. Функция планирования. Виды планов.		

		Процесс стратегического планирования.		
	2	Кадровое планирование: количественное и качественное планирование персонала. Этапы кадрового планирования и их характеристика..		
	3	Изучение функций организации. Характеристика и основные принципы построения организационных		
	4	структур управления предприятием. Ознакомление с функциями мотивации. Мотивы, стимулы, потребности. Содержательные и процессуальные мотивации труда.		
	5	Определение критерий мотивации труда. Материальные и духовные потребности. Правила работы с персоналом. Развитие личности на предприятии.		
	6	Функция контроля: понятие, сущность и этапы контроля. Правила и виды контроля в предприятиях общественного питания.		
	Практическое занятие:		6	2
	1	Мотивация, решение задач		
	2	Контроль решение ситуационных задач		
Тема 3.5. Методы управления	Содержание учебного материала		12	2
	1	Сущность методов управления: организационно-распорядительные, экономические, социологические, психологические. Их краткая характеристика. Взаимосвязь стимулов труда и методов управления.		
	2	Экономические, социологические и психологические методы управления. Классификация элементов, регулируемых методами		
	3	Изучение стилей управления: авторитарный, демократический и либеральный. Роли менеджера в управлении организацией. Самоменеджмент: организация рабочего дня, недели, рабочего места. Режим труда и отдыха		
	Практическое занятие:		4	2
	1	Решение ситуационных задач: определение метода управления предприятием.		
Тема 3.6. Процесс принятия решения	Содержание учебного материала		6	1,2
	1	Управленческие решения: сущность, классификация, типы. Требования, предъявляемые к управленческим		
	2	решениям. Процесс принятия решения Ознакомление с методами и способами принятия решений. Организация и контроль исполнения решений.		
	Практическое занятие:		8	2
	1	Решение ситуационных задач: «Решение конкретной проблемы.»		

	2	Ролевая игра: принятие решения в малых группах.		
Тема 3.7. Управление коллективом. Власть, лидерство в коллективе.	Содержание учебного материала		10	1,2
	1	Понятие коммуникации, её виды. Управленческая информация: понятие, классификация. Использование информации в основных функциях менеджмента.		1
	2	Деловое общение: понятие, характеристика, назначение, роль, формы общения. Фазы делового общения. Техника ведения деловых переговоров.		
	3	Руководство и власть: содержание понятий «влияние» и «власть»; власть, основанная на принуждении, ее особенности, характеристика власти, основанной на вознаграждении. Основные черты экспертной власти. Особенности эталонной власти. Характеристика законной власти. Сильные и слабые стороны .		
	4	Лидерство и личное влияние: общая характеристика теорий лидерства, модели лидеров (один из нас, лучший из нас, воплощение добродетели, оправдывающий ожидания); влияние лидеров в группе; лидерские качества. Качества руководителя.		
	5	Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом: документационное, информационное, техническое, правовое обеспечение		

	Практическое занятие:		6	2
	1	Коммуникационная сторона делового общения		
	2	Решение ситуационных задач: планирование дел по методу ABCD		
Тема 3.8. Управление конфликтами в коллективе	Содержание учебного материала		8	1,2
	1	Понятие о конфликте. Классификация конфликтов. Конфликты в коллективе, причины деловых конфликтов. Виды конфликтов.		
	2	Основные технологии управления конфликтами. Методы управления конфликтами. Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций. Методы работы с провокациями. Нормативное регулирование конфликтов		
	3	Предупреждение конфликтов в организациях. Роль коллектива в преодолении конфликтов. Рекомендации для разрешения конфликтов. Этика спорных вопросов и конфликтных ситуаций.		
	4	Профессиональный стресс, как фактор снижения эффективности работы. Стресс: понятие, природа, причины возникновения. Взаимосвязь конфликта и		

		стресса. Позитивные и негативные стрессы. Психологический и физиологический стресс. Способы предупреждения стресса. Способы понижения уровня стресса.		
Тема 3.9. Технология найма, оценки и отбора персонала.	Содержание учебного материала		14	1,2
	1	Концепция управления персоналом. Современная кадровая политика. Подходы к формированию кадровой политики предприятия. Принципы работы с персоналом		
	2	Подбор персонала. Расчет потребности в персонале: методы расчета. Источники и методы привлечения персонала.		
	3	Профессиональный отбор персонала. Порядок приема персонала в организацию. Техника и виды собеседования- Формирование резерва кадров: принципы и методы формирования		
	4	Методы оценки персонала; собеседование, анкетирование, наблюдение, экспертные оценки, анализ конкретных ситуаций, ранжирование, самоотчет, комплексная оценка. Критерии оценки результативности труда.		
	5	Аттестация кадров: процесс подготовки и порядок аттестации, критерии аттестации. Специфика проведения аттестации в предприятиях общественного питания.		

	6	Ознакомление с сущностью и классификацией регламентов управления. Правила внутреннего трудового распорядка: общие положения, порядок приема и увольнения, время труда и отдыха, обязанности сотрудника, обязанности администрации, меры поощрения и взыскания.		
	7	Изучение положения о подразделениях: назначение, структура, функции и задачи. Должностная инструкция: понятие и задачи. Основные разделы должностной инструкции. Трудовой договор: понятие и основное содержание трудового договора.		
	Практическая работа:		8	2
	1	Привлечение и отбор персонала. Составление модели рабочего места и карты компетенций		
	2	Проведение собеседования при профессиональном найме на работу Аттестация персонала		
Тема 3.10.	Содержание учебного материала		12	12

Адаптация, обучение и управление карьерой персонала	1	Расстановка и адаптация персонала: понятие, основные направления организации труда, критерии адаптации и ее формы, движение персонала		
	2	Профессиональное обучение персонала: понятие, цели и виды обучения.		
	3	Методы обучения: наставничество, консультирование, тренинги и ролевые игры, групповое обсуждение ротация.		
	4	Управление деловой карьерой: понятие, факторы, влияющие на карьеру, этапы формирования карьеры, управление карьерой, планирование и контроль деловой карьеры		
	5	Изучение типовых моделей карьеры: «трамплин», «лестница», «змея», «перепутье». Планирование карьеры работника.		
	6	Планирование и прогнозирование потребности персонала: качественная и количественная потребность, методы планирования количественной потребности		
	Самостоятельная работа обучающихся: Систематическая проработка конспектов, работа с учебной и специальной литературой Подготовка докладов, рефератов и сообщений История возникновения и развития менеджмента. Менеджмент как наука и искусство Теория человеческих отношений. Социальная ответственность и менеджмент Изучение современных подходов в управлении кадрами. Самоменеджмент Деловое и управленческое общение Система координационных связей и коммуникации в организации Конспект: Аспекты мотивации в деятельности менеджера, привести примеры. Контроль, его функции Аспекты мотивации в деятельности менеджера, привести примеры Ознакомление с видами планов в предприятиях питания Ознакомление с критериями мотивации труда в предприятиях питания.		94	2
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1.Ознакомление с Трудовым кодексом РФ. Часть 4. раздел 12. 2.Составление доклада: «Современные службы персонала.» 3.Ознакомление с должностными инструкциями работников общественного питания. 4.Изучение нормативной документации об аттестации работников общественного питания и порядке её проведения. 5.Ознакомление с порядком рассмотрения трудовых споров 6.Составление докладов: «Система Российского образования. 7.Ознакомление с организацией обучения персонала в предприятиях общественного питания. 8.Ознакомление с программой адаптации в предприятиях общественного питания.				

10. Ознакомление с моделями рабочих мест (должностей).		
Тематика курсовых работ (проектов) 1. Выработка стратегии развития организации 2. Современные направления совершенствования структуры управления организации 3. Социальная ответственность организации 4. Экономические методы управления 5. Административные методы управления организацией. 6. Социально-психологические методы управления организацией 7. Оптимизация процесса управления организацией 8. Оптимизация управленческих решений в организации 9. Стратегическое планирование и реализация стратегии 10. Эффективность управления организацией 11. Совершенствование мотивации трудовой деятельности в организации 12. Проблемы совершенствования контроля в организации 13. Характер и содержание труда менеджера 14. Проблемы усовершенствования управления персоналом 15. Программно-целевое управление 16. Конфликты в системе управления 17. Связующие процессы в менеджменте 18. Власть и способы ее реализации 19. Деловое общение в организации 20. Управленческие полномочия в организации 21. Цели в системе управления 22. Текущее планирование в организации 23. Коллектив коммерческой организации и его особенности 24. Руководитель и подчиненные 25. Организационные отношения в системе менеджмента 26. Организационная культура 27. Национальные особенности управления 28. Руководство организацией 29. Информационное обеспечение менеджмента 30. Современные технологии управления. 31. Профессиональное обучение персонала . 32. Кадровая политика предприятия.		

Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту) 1. Ознакомление с требованиями к оформлению и содержанию курсовой работы. 2. Составление плана курсовой работы. 3. Составление вводной части курсовой работы. 4. Анализ материала теоретической части курсовой работы. 5. Индивидуальные консультации по содержанию теоретической части курсовой работы.	24	
6. Анализ материала практической части курсовой работы. 7. Индивидуальные консультации по содержанию практической части курсовой работы. 8. Составление заключительной части курсовой работы. 9. Защита курсовой работы.		
Учебная практика виды работ: 1.Формирование организационной структуры управления 2.Принятие управленческих решений 3.Анализ методов управления коллективом 4.Формирование кадрового резерва 5.Анализ применения современных механизмов стимулирования персонала 6.Ознакомление с профессией и правилами безопасной работы для официанта. 7.Ознакомление и изучение видов посуды 8.Изучение столовых приборов, использование в ресторане. 9.Применение столового белья, их виды. 10.Изучение и выполнения простых и сложных форм складывание салфеток. 11.Освоение личной подготовке к работе официантов. 12.Умение работы с подносом. 13.Изучение правил сервировки столов, её виды. 14.Выполнение традиционных видов сервировки стола 15.Составление и оформление меню. 16.Изучение и оформление карты вин и коктейлей. 17.Рекомендация винно-водочных изделий к блюдам. 18.Изучение правил и особенностей сервировки продукции сервис бара в торговом зале. 19.Изучение правил и особенностей сервировки холодных и горячих закусок. 20.Изучение правил и особенностей сервировки первых блюд. 21.Изучение правил и особенностей сервировки продукции вторых горячих блюд. 22.Изучение правил и особенностей сервировки десертных блюд и горячих напитков .	36	

Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ: 1.Ознакомление и изучение режима работы предприятия. 2.Ознакомление с профессиональной этикой работника ресторана. 3.Изучение правил безопасной работы для официанта. 4.Ознакомление с торговыми помещениями предприятий. 5.Ознакомление с производственными помещениями ресторана. 6.Подготовка торгового зала к обслуживанию и приему гостей. 7.Выполнение сервировки стола к завтраку в ресторане гостиницы. 8.Выполнение сервировки стола к обеду в ресторане гостиницы 9.Выполнение сервировки стола к ужину в ресторане гостиницы. 10.Подготовка торговых залов к проведению конференций, совещаний, семинаров. 11.Подготовка помещений для проведения банкета «Фуршет» 12.Подготовка банкетного зала для проведения банкета с частичным обслуживанием.	180	
---	------------	--

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие:
учебного кабинета - «Организации обслуживания в общественном питании»;
учебного кабинета - «Организации и технологии обслуживания в барах»;
учебного кабинета - «Менеджмента и управления персоналом»;
учебного кабинета - «Психологии и этики профессиональной деятельности»;

Оборудование учебных кабинетов:

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

Технические средства обучения:

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

4.2 Информационное обеспечение обучения

нормативно – правовые акты

1. Федеральный закон от 2 января 2000 г. N 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»

[<http://www.consultant.ru/search/base/?q=О+качестве+и+безопасности+пищевых+продуктов>].

2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-І «О защите прав потребителей»
[<http://www.consultant.ru/search/base/?q=закон+о+защите+прав+потребителя>]

3. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.- Введ. 2015-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 8 с.

4. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. - Введ. 2016-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 48 с.

5. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.- Введ. 2015-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 10 с.

6. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия – Введ. 2016 – 01 – 01.- М.: Стандартинформ, 2014.- III, 12 с.

7. ГОСТ 30389 - 2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования – Введ. 2016 – 01 – 01. – М.: Стандартинформ, 2014.- III, 12 с.

8. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания. – Введ. 2015 – 01 – 01. – М.: Стандартинформ, 2014. – III, 11 с.

основные источники:

1. Драчева Е. Л. Менеджмент: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / Е. Л. Драчева, Л. И. Юликов. - 13-е изд., стер. - М. : Академия, 2012. - 304 с.

2. Мрыхина Е.Б Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 417 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/978346>

3. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). –

4. Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие для нач. проф. образования / В. В. Усов. -10-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. - 432 с.

дополнительные источники:

1. Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 560

2. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / Васюкова А., Любецкая Т.Р. - М.: Дашков и К, 2017. - 416 с.: ISBN 978-5-394-02181-7

3. Радченко Л.А. "Обслуживание на предприятиях общественного питания", 7е издание, 2013 год, 318 с, Ростов-на-Дону, "Феникс"
- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/512131>

Перечень информационных технологий, программного обеспечения и информационно-справочных систем

- www.consultant.ru;

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает учебную и производственную практики после освоения всех разделов модуля.

Обязательным условием допуска к учебной и производственной практикам в рамках профессионального модуля «Организация обслуживания в организациях общественного питания» является освоение междисциплинарных курсов

Изучение программы модуля завершается экзаменом (квалификационным).

Текущий контроль предусматривает тестирование, устный и письменные опросы, проверочные работы наблюдение и оценка выполнения заданий на практических и лабораторных занятиях, оценка внеаудиторной работы. Аттестация проводится в форме квалификационного экзамена.

Консультационная помощь обучающимся осуществляется в индивидуальной и групповой формах пропорционально количеству часов.

В целях реализации компетентного подхода, предусматриваются использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. Использование данных форм проведения занятий сочетается с внеаудиторной работой, способствующей формированию и развитию общих и профессиональных компетенций (участие обучающего в развитии студенческого самоуправления, участие в работе общественных организаций и др.).

В целях организации учебного процесса Новгородский торгово – технологический техникум заключает договор о производственной практике обучающихся с предприятием, в котором указывается численность обучающихся направляемых на практику, сроки, условия и порядок проведения производственной практики, соблюдение правил охраны труда

Обязательным условием допуска к производственной практике является освоение содержания разделов профессионального модуля и прохождение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков.

Учебная и производственная практика (по специальности) могут проводиться рассредоточено или концентрировано.

При прохождении производственной практики на предприятиях и организациях продолжительность рабочего времени зависит от возраста и составляет в соответствии с трудовым законодательством: для подростков до 16 лет – 4 часа в день (24 часа в неделю); от 16 до 18 лет – 6 часов в день (36 часов в неделю); в возрасте 18 лет и старше – не более 40 часов в неделю.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Организация обслуживания в организациях общественного питания» и специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов и общепрофессиональных дисциплин с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

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

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных компетенций и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1 Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.	Демонстрация умения контролировать процесс подготовки к обслуживанию; умение подбирать оборудование, посуду, приборы; рассчитывание необходимого количества в соответствии с типом и классом предприятия общественного питания	Текущий контроль в форме: устных и письменных опросов; выполнения практических работ; выполнение внеаудиторной самостоятельной работы, тестирование; Промежуточный контроль: экзамены и дифференцированные зачеты по МДК Дифференцированные зачеты по учебной и производственной практикам Промежуточный контроль Квалификационный экзамен
ПК 2.2 Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.	Демонстрация знаний по организации и нормированию труда персонала и требований к производственному персоналу	
ПК 2.3 Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.	Демонстрация знаний по нормативной базе, позволяющей анализировать и производить расчеты работников занятых обслуживанием (официантов, барменов, менеджеров, хостесов, сомелье)	
ПК 2.4 Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.	Использование информационных ресурсов в организации обслуживания в организациях общественного питания	
ПК 2.5 Анализировать эффективность обслуживания потребителей.	Выполнение расчета основных экономических показателей, связанных с новыми формами обслуживания	

ПК 2.6 Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.	Соблюдение основных понятий в области контроля качества продукции и услуг, предложении по повышению качества обслуживания	
---	---	--

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК1.Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии; - активное и систематическое участие в профессионально значимых мероприятиях; - анализ инноваций в области профессиональной деятельности.	Формы контроля обучения: - домашние задания проблемного характера; - практические задания по работе с информацией, документами; - подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий; - выполнение творческих заданий с представлением собственной позиции; - выбор способов действий из ранее известных; - работа в группе и представление своей позиции и позиции группы; Методы контроля и оценки Наблюдение и экспертная оценка работы студента на практических занятиях, во время учебной и производственной практик. Методы оценки результатов обучения: - мониторинг роста творческой активности, самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся;
ОК2.Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов; - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	
ОК3.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность; - активное использование различных источников для решения профессиональных задач; - грамотная корректировка и своевременное устранение допущенных ошибок в своей работе, - выполнение самоанализа и коррекции собственной деятельности на основании достигнутых результатов.	
ОК04 Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного	Оперативность поиска и использования необходимой информации для качественного выполнения профессиональных	

выполнения профессиональных задач.	задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные	Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практике Выполнение внеаудиторной самостоятельной работы
ОК05 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	корректное использование информационных источников для анализа, оценки и извлечения информационных данных, необходимых для решения профессиональных задач; владение приемами работы с компьютером, электронной почтой, Интернетом, активное применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	
ОК06 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	эффективное взаимодействие и общение с коллегами и руководством; положительные отзывы производственной практики	
ОК07 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	ответственное отношение к результатам выполнения профессиональных обязанностей членами команды; - проведение самоанализа и коррекции результатов собственной работы;	
ОК08 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	владение механизмом целеполагания, планирования, организации, анализа, рефлексии, самооценки успешности собственной деятельности и коррекции результатов в области образовательной деятельности; владение способами физического, духовного и интеллектуального саморазвития, эмоциональной саморегуляции и самоподдержки	
ОК09 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	
ОК10. Соблюдать действующее законодательство и	- демонстрация готовности к исполнению требований стандартов и нормативных	

обязательные требования нормативно-правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.	наблюдений.	
--	-------------	--

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1.1 Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

Примерные вопросы к промежуточной аттестации

1. Современные технологии обслуживания. Пути улучшения качества обслуживания.
2. Культура обслуживания: понятие; факторы, определяющие культуру обслуживания в предприятиях питания.
3. Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, метод и форма обслуживания потребителей обслуживающий персонал.
4. Понятие концепции предприятия питания. Виды концепций. Разделы концепции. Выбор концепции.
5. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях общественного питания различных типов и классов.
6. Помещения для обслуживания потребителей: понятие, виды, назначение, характеристика.
7. Фирменный стиль и комфортность предприятия питания.
8. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов, художественному решению интерьера, подбору мебели, униформы обслуживающего персонала, декору помещений. Обеспечение единства стиля.
9. Стили, используемые при оформлении интерьеров залов: виды, характеристика.
10. Оборудование залов. Мебель: назначение, виды, требования. Мебель повышенной комфортности, облегченных конструкций: характеристика, виды, назначение, соответствие интерьеру.
11. Критерии выбора посуды для предприятий питания с учетом класса обслуживания, дизайна, прочности, безопасности.
12. Подбор и приобретение столовой посуды, приборов и белья. Учет столовой посуды, приборов и белья. Правила отпуска, хранения и учета. Порядок составления акта на бой, лом, утрату посуды и приборов.

13. Средства информации: классификация, характеристика. Требования информации. Меню.
14. Правила составления и оформления различных видов меню. Требования, предъявляемые к составлению меню.
15. Специальные виды меню: с вкладышами - «блюда от шеф-повара», дегустационное меню, меню национальной кухни в дополнение к основному меню, постное меню и т.д.
16. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков.
17. Обновление меню, информация для потребителей об изменениях в меню.
18. Карта вин: назначение, правила составления и оформления, соответствие классу предприятия. Роль сомелье в разработке карты вин.
19. Карта коктейлей (для ресторанов): назначение, правила составления, оформления, соответствие классу предприятия и запросам потребителей.
20. Рекламная деятельность, отраслевые особенности рекламной деятельности в общественном питании.
21. Современное состояние рекламы в общественном питании.
22. Информационное обеспечение рекламы. Рекламное меню. Основные информационные подсистемы. Рекламные исследования.
23. Планирование рекламной деятельности. Рекламные цели и планы. Разработка рекламной стратегии.
24. Организация рекламной деятельности фирмы. Формирование рекламного бюджета. Рекламные агентства. Контроль рекламной деятельности.
25. Коммуникативная и экономическая (торговая) эффективность рекламы. Правовое регулирование рекламной деятельности.
26. Основные понятия и этапы медиа-планирования. Особенности использования медиа-каналов рекламы.
27. Реклама в прессе. Особенности рекламы для общественного питания в СМИ. Печатная (полиграфическая реклама).
28. Экранная реклама. Реклама на радио. Наружная реклама. Наружная реклама для предприятия общественного питания. Компьютерная реклама. Интернет в рекламной деятельности предприятия общественного питания. Рекламно-сувенирная продукция. Другие средства рекламы. Медиа-план.
29. Рекламное обращение, понятие, основные этапы и технологии процесса разработки. Содержание рекламного обращения. Уровни психологического воздействия рекламы.
30. Модели разработки рекламных обращений. Мотивация рекламного адресата. Форма рекламного обращения. Тон обращения.
31. Стилиевые решения обращения. Психологические закономерности восприятия рекламного обращения.
32. Структура рекламного обращения. Позиционный эффект. Композиция рекламного обращения

Примерные практические задания

1. Составьте различные виды меню.
2. Составьте карту вин ресторана.

- 3.Проведите анализ карты вин и коктейлей ресторана.
- 4.Оцените соответствие оформления карты вин и коктейлей стилю предприятия.
- 5.Продемонстрируйте сервировку стола на 4 персоны к завтраку, обеду, ужину по меню a la carte, бизнес - ланчу.
- 6.Продемонстрируйте технику подачи холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд, десерта, горячих и холодных напитков русским методом.
- 7.Разработайте рекламное обращение в СМИ для предприятия общественного питания.
- 8.Подготовьте программу мини – тренинга по свертыванию салфеток.
- 9.Составьте план рекламной кампании для предприятия общественного питания на год.
- 10.Составьте акт на бой, лом, порчу, утрату посуды, приборов по типовой форме.
- 11.Разработайте перечень услуг для предприятий общественного питания в соответствии с типом и классом предприятия.
- 12.Рассчитайте количество обслуживающего персонала.
- 13.Рассчитайте количество столов для обслуживания банкетов. Составьте схемы их расстановки.
- 14.Рассчитайте количество столовой посуды, приборов, столового белья, необходимого для обслуживания банкета.
- 15.Составьте меню приема – фуршет.
- 16.Составьте меню банкета – коктейль.
- 17.Составьте меню банкета – чай.
- 18.Составьте меню банкета с частичным обслуживанием официантами.
- 19.Составьте рационы завтрака для гостиниц.
- 20.Составьте меню шведского стола.
- 21.Составьте меню бизнес – ланча.
- 22.Составьте меню воскресного бранча.
- 23.Продемонстрируйте технику сервировки банкетного стола по составленному меню.
- 24.Продемонстрируйте технику синхронной подачи блюд и напитков на банкете.
- 25.Составьте алгоритм тренинга по подготовке барной стойки к подаче аперитива на банкете - фуршет.
- 26.Составьте алгоритм тренинга для официантов по сервировке стола стеклом, тарелками, приборами, салфетками на банкете - фуршет.
- 27.Составьте алгоритм тренинга по подготовке и расстановке на столе фруктов, цветов, алкогольных и прохладительных напитков, табачных изделий на банкете - фуршет.
- 28.Продемонстрируйте технику подачи горячих закусок, десерта, шампанского, горячих напитков.
- 29.Составьте алгоритм тренинга по расстановке стеклянной посуды, прохладительных напитков, вино- водочных изделий на банкете - коктейль.

- 30.Продemonстрируйте технику одновременной подачи напитков, холодных горячих закусок, десерта, горячих напитков парами официантов.
- 31.Продemonстрируйте технику сервировки чайного стола по составленному меню, подачи сладких блюд, горячих напитков, вино- водочных изделий.
- 32.Продemonстрируйте порядок обслуживания в номере гостиницы: расстановки блюд и напитков на сервировочной тележке; подготовка и сервировка стола в номере.
- 33.Продemonстрируйте технику сервировки стола для проведения кофе – брейка.

МДК 02.02 Психология и этика профессиональной деятельности

Вариант 1

- 1.Личность: определение. Компоненты структуры личности, их характеристика. Характерные признаки индивида и индивидуальности.
- 2.Решите ситуацию: Вы являетесь менеджером смены организации общественного питания. Общаясь со своими подчиненными, вы стараетесь не допускать ошибок неравенства, чтобы правильно воспринимать поступающую к вам информацию. Укажите негативные последствия факторов превосходства, привлекательности и фактора отношения к нам, возникающие в процессе общения.

Вариант 2

- 1.Направленность личности: определение. Характеристика направленности на взаимодействие, направленности на задачу и направленности на себя. Назначение направленности личности в процессе управления.
- 2.Решите ситуацию: Вы являетесь менеджером смены организации общественного питания. В процессе делового общения, вы требуете от своих подчиненных соблюдения принципов этики делового общения. Укажите основные правила, которым необходимо следовать в каждой ситуации общения.

Вариант 3

- 1.Способность личности: определение. Особенности способностей. Характеристика общих, элементарных и сложных способностей. Требования к способностям работника организации общественного питания.
- 2.Решите ситуацию: Вы являетесь руководителем предприятия общественного питания. Вы замечаете, что в процессе общения со своими подчиненными часто возникают коммуникативные барьеры. Укажите основные виды барьеров в коммуникации, и к каким негативным последствиям они могут привести.

Вариант 4

- 1.Темперамент: определение. Виды темперамента, его влияние на профессиональную деятельность.
- 2.Решите ситуацию: Вы являетесь руководителем предприятия общественного питания. Какие виды психологического влияния вы будете использовать по

отношению к своим подчиненным? Укажите средства влияния по каждому виду.

Вариант 5

1.Характер: определение. Влияние черт характера на профессиональную деятельность.

2.Решите ситуацию: Вы являетесь менеджером смены организации общественного питания. Ваш коллега не правильно воспринимает и оценивает людей. Укажите факторы, которые являются этому причиной и дайте рекомендации, по тому, как в будущем не допускать повторения ошибок.

Вариант 6

1.Деятельность: определение. Компоненты деятельности, их характеристика.

2.Решите ситуацию: Вы являетесь менеджером смены организации общественного питания. Вам предстоит провести деловую беседу с бригадой официантов. Укажите способы, в соответствии с которыми необходимо начать беседу. Укажите приемы, улучшающие эмоциональный фон во время беседы.

Вариант 7

1.Виды деятельности и их характеристика.

2.Решите ситуацию: Вы являетесь менеджером смены организации общественного питания. В процессе делового общения вы стараетесь периодически говорить своим подчиненным комплименты. Укажите правила, с помощью которых раскрывается психологический механизм влияния комплимента на человека.

Вариант 8

1.Характеристика компонентов опыта: знание, умение, навык, привычка.

2.Решите ситуацию: Вы являетесь менеджером смены организации общественного питания. В деловой коммуникации вы периодически используете критику. Укажите основные отличия между разрушительной и конструктивной критикой. К каким отрицательным последствиям может привести критика?

Вариант 9

1.Характеристика индивидуальной и социальной направленности деятельности. Характеристика внешних и внутренних составляющих деятельности.

2.Решите ситуацию: Вы являетесь руководителем организации общественного питания, наблюдая за работой менеджера смены, вы отметили, что беседуя с официантами и барменами, он не использует приемы активного слушания. Составьте рекомендацию для менеджера смены по использованию подходов активного слушания при построении деловой беседы.

Вариант 10

1.Психология труда: определение, объект, предмет и цели психологии труда.

2.Решите ситуацию: Вы являетесь менеджером смены организации общественного питания. На собрании коллектива организации перед вами стоит задача по аргументированию своей точки зрения о необходимости проведения программы аттестации персонала. Укажите вид конструкции аргументации и ее приемы, которые вы будете использовать.

Вариант 11

1. Назначение трудовой экспертизы.

2. Решите ситуацию: Вы являетесь менеджером смены организации общественного питания. В бригаде официантов систематически происходят столкновения между отдельными работниками. Укажите признаки, составляющие основу конфликтной ситуации.

Вариант 12

1. Характеристика профессиональной ориентации, профессиональной консультации и адаптации персонала.

2. Решите ситуацию: Вы являетесь менеджером смены организации общественного питания. Составьте прогноз того, как взаимозависимость заданий официантов может привести к конфликту.

Вариант 13

1. Понятие и причины профессиональной деформации.

2. Решите ситуацию: Вы являетесь менеджером смены организации общественного питания. К каким положительным последствиям может привести конфликт между двумя барменами? Укажите виды конфликта, которые могут возникнуть между сотрудниками.

Вариант 14

1. Группа: определение, виды, функции, структура.

2. Решите ситуацию: Вы являетесь менеджером смены организации общественного питания. К каким дисфункциональным последствиям может привести конфликт между двумя бригадами официантов? Укажите виды конфликта, которые могут возникнуть между сотрудниками.

Вариант 15

1. Значение психологической совместимости в группе. Социально – психологический климат: определение, признаки благоприятного и неблагоприятного социально – психологического климата.

2. Решите ситуацию: Вы являетесь менеджером смены организации общественного питания. Составьте схему протекания конфликта с учетом способов его регулирования.

Вариант 16

1. Коллектив: определение и признаки. Влияние коллективизма и конформизма на взаимоотношения.

2. Решите ситуацию: Вы являетесь менеджером смены организации общественного питания. Как с помощью разъяснений требований к работе можно управлять конфликтом?

Вариант 17

1. Психология управления: понятие, предмет и задачи.

2. Решите ситуацию: Вы являетесь менеджером смены организации общественного питания. Между двумя вашими подчиненными возникла взаимная нетерпимость, антипатия, которая мешает успешно работать. Каждый из них по отдельности обращался к вам, дабы вы приняли именно его сторону.

Опишите вашу позицию в данной ситуации и укажите способ разрешения конфликта.

Вариант 18

1. Особенности деятельности пассивных и активных руководителей. Качества лидера.

2. Решите ситуацию: В уже сложившийся коллектив со своими традициями, конфликтами между сотрудниками поступает новый руководитель. Каким образом, по вашему мнению, должен решать новый начальник конфликты, возникающие в коллективе?

Вариант 19

1. Поведение: определение. Факторы, влияющие на поведение людей в организации. Характеристика типов поведения людей.

2. Решите ситуацию: Вы, как руководитель, считаете, что самый лучший способ разрешения конфликтов с подчиненными, это стиль конкуренции. При каких условиях, вами будет использоваться данный подход в разрешении конфликтов?

Вариант 20

1. Основные элементы поведения сотрудника: потребность, мотивация, восприятие. Причины неэффективного поведения человека в организации. Характеристика способов управления поведением людей в организации.

2. Решите ситуацию: Ваш менеджер смены указывает на то, что сотрудники часто сами специально вызывают конфликтные ситуации. Укажите признаки «силового давления» в конфликте со стороны подчиненных. Какие меры может предпринять менеджер смены против «силового давления»?

МДК. 02.03 Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания

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 экономики.
23. Экономическое самоуправление: прогнозирование, планирование, самоснабжение, самоокупаемость 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.

1.3 Критерии оценки для проведения промежуточной аттестации

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если отсутствует знание и понимание теоретического содержания курса; несформированность большей части практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, очень низкое качество выполнения заданий (не выполнены, либо оценены числом баллов, ниже минимального); отсутствует мотивация к обучению.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если присутствует знание и понимание теоретического содержания курса с незначительными пробелами; несформированность некоторых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, низкое качество выполнения заданий (не выполнены, либо оценены числом баллов, близким к минимальному); низкий уровень мотивации учения.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если есть полное знание и понимание теоретического содержания курса; недостаточность в обосновании отдельных собственных суждений, не оказывающая значительного влияния на формирование практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях; достаточное качество выполнения всех предусмотренных программой обучения заданий; средний уровень мотивации учения.

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если есть полное знание и понимание теоретического содержания курса, без пробелов; обоснование собственных суждений с учетом сформированных необходимых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях; высокое качество выполнения всех предусмотренных программой обучения заданий.

1.4 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплинам модуля

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных компетенций обучающегося, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена:

– профессиональные знания обучающегося могут проверяться при ответе на теоретические вопросы;

– степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

7. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа: одобрена на 20__/_ учебный год на заседании
цикловой методической комиссии «Общественное питание» от ____
20__ г., протокол № ____
Председатель ЦМК _____

Рабочая программа: одобрена на 20__/_ учебный год на заседании
цикловой методической комиссии «Общественное питание» от ____
20__ г., протокол № ____
Председатель ЦМК _____

Рабочая программа: одобрена на 20__/_ учебный год на заседании
цикловой методической комиссии «Общественное питание» от ____
20__ г., протокол № ____
Председатель ЦМК _____