

**МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«АСБЕСТОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИКУМ»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ СО
«Асбестовский политехникум»
В.А. Сулопаров
2018 г



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

для специальности

43.02.01 «Организация

обслуживания в общественном питании»

Форма обучения – очная

Срок обучения 3 года 10 месяцев

**Асбест
2018**

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании» среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 465 от 07 мая 2014 года

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Асбестовский политехникум»

Разработчик:

Шваб О.В., преподаватель первой квалификационной категории, ГАПОУ СО «Асбестовский политехникум», г. Асбест

Попова С.Е., преподаватель первой квалификационной категории, ГАПОУ СО «Асбестовский политехникум», г. Асбест

Караваева Н.Р., преподаватель высшей квалификационной категории, ГАПОУ СО «Асбестовский политехникум», г. Асбест

РАССМОТРЕНО

цикловой комиссией профиля торговли, общественного питания и сферы услуг,

• протокол № 6 «26» 06 2018 г.

Председатель С.Е. Попова

СОГЛАСОВАНО

Методическим советом, протокол № 3

«27» 06 2018 г.

Председатель Н.Р. Караваева

СОГЛАСОВАНО

Представитель работодателя

ООО "Тест"
наименование организации

С.Е. Попова Н.Р. Караваева
подпись расшифровка подписи

«26» 06 2018 г.



СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	18

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ – является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.01 Организация обслуживания в организациях общественного питания** базовой подготовки в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Организация обслуживания в организациях общественного питания** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- ПК 2.1 Организовать 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.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области организации обслуживания в организациях общественного питания 16399 Официант, 11176 Бармен, 11301 Буфетчик при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения 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;
- 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 представлять предложения по повышению качества обслуживания;
- принимать рациональные управленческие решения.

знать:

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

1.3. Количество часов на освоение примерной программы профессионального модуля:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 771 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 574 часа;

в том числе:

курсовая работа – 20 часов;

учебной и производственной практики – 180 часа;

самостоятельной работы – 197 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **Разработка технологических процессов изготовления деталей машин**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.
ПК 2.2	Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.
ПК 2.3	Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.
ПК 2.4	Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.
ПК 2.5	Анализировать эффективность обслуживания потребителей.
ПК 2.6	Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать 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), за результат выполнения заданий
ОК 10.	Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно-правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 02 «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»

3.1. Тематический план профессионального модуля

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося				Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности),* часов
			Всего, часов	Лекция	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 1-6	МДК 02.01 Организация обслуживания в организациях общественного питания	330	220	110	90	20	110			
ПК 1, 5	МДК 02.02 Психология и этика профессиональной деятельности	90	60	30	30		30			
ПК 1,2,4,5,6	МДК 02.03 Менеджмент и управление персоналом в общественном питании	171	114	64	50		57			
	Учебная практика по модулю	72	72	-	-		-		72	
	Производственная практика по модулю	108	108	-	-		-			108
Всего:		771	574	204	170	20	197		72	108

**3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю
ПМ.02 «Организация обслуживания в организациях общественного питания»**

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
МДК 02.01. Организация обслуживания в организациях общественного питания		220	
Тема 1.1 Введение. Классификация предприятий общественного питания	Содержание	5	1
	1. Цели и задачи курса. Современное состояние сети предприятий питания.	1	
	2. Функции предприятий. Особенности деятельности предприятий питания.	1	
	3. Основные понятия и определения.	1	
	4. Классификация и характеристика предприятий общественного питания	1	
	5. Размещение сети предприятий питания по различным зонам города.	1	
	Практическая работа не предусмотрена		
	Самостоятельная работа не предусмотрена		
Тема 1.2 Организация снабжения и складского хозяйства	Содержание	4	1
	6. Организация продовольственного снабжения	1	
	7. Источники снабжения, формы и способы доставки продуктов.	1	
	8. Характеристика складского хозяйства	1	
	9. Организация работы складских помещений и тарного хозяйства.	1	
	Практическая работа: Документальное оформление отпуска продуктов из кладовой.	1	2
	Проверочная работа по теме «Организация снабжения складского хозяйства»	1	
	Самостоятельная работа не предусмотрена		3
Тема 1.3 Характеристика торговой части предприятий общественного питания	Содержание	10	1
	10. Виды торговых помещений, их характеристика	1	
	11. Торговая мебель	1	
	12. Интерьер залов	1	
	13. Стили интерьера зала предприятий общественного питания	1	
	14. Оборудование залов	1	
	15. Сервизная	1	
	16. Сервис–бар, (буфет).	1	
	17. Раздаточная ресторана	1	
	18. Кассовый зал	1	

	19. Моечная столовой посуды	1	
	Практическая работа: Заполнить таблицу «Нормы площадей на одно место утвержденных для различных типов поп»	1	2
	Самостоятельная работа: подготовка сообщений по темам «Виды торговых помещений»; «Требования предъявляемые вестибюлю», «Гардероб предприятий общественного питания»; «Требования предъявляемые к туалетным комнатам», «Назначение аванзала, его характеристика», Составить презентацию «Стили и интерьер торгового зала»	8	3
Тема 1.4 Столовая посуда, приборы, столовое белье	Содержание	6	1
	20. Столовое белье.	1	
	21. Виды салфеток.	1	
	22. Основные приемы складывание салфеток	1	
	Практическая работа	3	
	Отработка навыков складывания бумажных салфеток	1	
	Отработка навыков складывания тканевых салфеток	1	
	Отработка правил пользование салфетками	1	
	Содержание	2	
	23. Виды столовых приборов.	1	
	24. Характеристика основных и дополнительных столовых приборов	1	
	Практическая работа	1	
	Правильное пользование персональными приборами		
	Содержание	2	
	22 Виды и характеристика столовой посуды из различных материалов	1	
	23 Хрустальная и стеклянная посуда	1	
	24 Кувшина и графины	1	
	25 Правила расстановки бокалов	1	
	Практическая работа	1	
	Отработка навыков расстановки бокалов		
	Содержание	2	
	25. Осуществление учета столовой посуды, приборов.	1	
	26. Составление акта на утрату посуды и приборов	1	
	Самостоятельная работа: Подготовить доклад по теме: «Виды посуды из стекла и хрусталя», «Виды посуды из фарфора и фаянса».	12	
Тема 1.5 Информационное обеспечение предприятий общественного питания	Содержание	2	1
	27. Средства информации. Виды меню.	1	
	28. Принцип составления меню, последовательность расположения блюд	1	
	Практическая работа	1	

	Составление и оформление меню		
	Содержание	2	
	33. Карта вин и коктейлей.	1	
	34. Оформление меню и карты вин	1	
	Практическая работа	1	2
	Составление и оформление карты вин и коктейлей.		
Тема 1.6 Подготовка к обслуживанию потребителей	Самостоятельная работа Составить и оформить меню, карты вин и коктейлей с учетом правил	12	3
	Содержание	4	2
	35. Этапы процесса обслуживания.	2	
	36. Операции подготовительного этапа.		
	37. Правила сервировки стола.	2	
	38. Правила сервировки стола		
	39. Подготовка персонала к обслуживанию.	1	
	Практическая работа Отработка правил сервировки стола.	2	
Тема 1.11 Обслуживание потребителей в ресторанах	Самостоятельная работа 1. Выполнение домашней контрольной работы 2. Составление презентации по теме «подготовка к обслуживанию»	8	
	Содержание	24	1
	40. Встреча и размещение гостей.	1	
	41. Подача воды, хлеба	1	
	42. Представление меню	1	
	43. Прием и оформление заказа.	1	
	44. Техника приема заказов	1	
	45. Система контроля и учета	1	
	46. Корректировка сервировки стола	1	
	47. Подача продукции из сервис-бара (буфета).	1	
	48. Способы подачи блюд в обнос	1	
	49. Способы подачи блюд английским способом	1	
	50. Русский способ подачи блюд	1	
	51. Европейский способ подачи блюд	1	
	52. Комбинированный способ подачи блюд	1	
	53. Последовательность подачи блюд и напитков	1	
	54. Правила подачи холодных блюд и закусок	1	
	55. Правила подачи горячих закусок и супов.	1	
	56. Способы подачи супов.	1	

	57. Правила подачи вторых блюд из мяса, птицы, рыбы, овощей	1	
	58. Правила подачи сладких блюд и фруктов	1	
	59. Правила подачи горячих и холодных напитков	1	
	60. Правила этикета и нормы поведения за столом	1	
	61. Рекомендации подачи напитков к закускам и блюдам	1	
	62. Расчет с потребителями	1	
	63. Уборка столов и замена использованной посуды	1	
	Практическая работа	5	2
	Отработка навыков приема и оформления заказа	2	
	Отработка навыков работы с подносом	2	
	Отработка навыков подачи блюд и напитков	1	
	Самостоятельная работа Выполнение домашней контрольной работы	24	3
	Составление презентации по теме «Правила подачи кулинарных блюд и напитков»		
Тема 1.12 Обслуживание приемов и банкетов	Содержание	11	1
	64. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств	2	
	65. Виды приемов		
	66. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.	1	
	67. Назначение, характеристика, особенности проведения банкета	1	
	68. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.	1	
	69. Назначение, характеристика, особенности проведения банкета	1	
	70. Изучение форм расстановки мебели.	1	
	71. Варианты сервировки столов.	1	
	72. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами	1	
	73. Банкет-фуршет.	1	
	74. Банкет-коктейль.	1	
	75. Банкет-чай.	1	
	76. Смешанные (комбинированные банкеты и приемы)	1	
	77. Банкет вне ресторана. «Кейтеринг»	1	
	Практическая работа	2	2
	Организация обслуживания приема фуршет		
	Организация обслуживания чайных и кофейных столов в ресторанах		
	Самостоятельная работа	24	3
	Выполнение домашней контрольной работы Составление презентации по теме «Обслуживание приемов и банкетов»		
Тема 1.13 Сомелье	Содержание	2	1
	78. Обязанности и требования к профессии	1	

	79. Классификация вин и температура подачи	1	
Тема 1.14 Специальные виды услуг и формы обслуживания	Содержание	7	1
	80. Услуги по организации питания и обслуживанию участников съездов, совещаний, конференций, симпозиумов, спортсменов	1	
	81. Обслуживание в гостиницах, местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий, пассажиров различных видов транспорта.	1	
	82. Обслуживание на различных видах транспорта (воздушного, наземного, водного)	1	
	83. Обслуживание в местах массового отдыха	1	
	84. Формы ускоренного обслуживания	1	
	85. Тематические мероприятия.	1	
	86. Виды и способы организации тематических мероприятий	1	
	Практическая работа Отработка навыков обслуживания различных мероприятий	4	2
	Самостоятельная работа Выполнение домашней контрольной работы Составление презентации по теме «Обслуживание приемов и банкетов»	12	3
Тема 1.15 Обслуживание иностранных туристов	Содержание	2	1
	87. Виды туризма и классы туристических документов	1	
	88. Особенности питания иностранных туристов	1	
	Практическая работа Отработка навыков организации питания иностранных туристов Составление и оформление меню для иностранных туристов	2	2
	Самостоятельная работа Выполнение домашней контрольной работы Составление презентации по теме «Обслуживание иностранных туристов»	10	3
Тема 1.16 Организация обслуживания на предприятиях социально ориентированного питания	Содержание	2	1
	89. Организация рационального питания по месту работы	1	
	90. Обслуживание учащихся общеобразовательных школ, студентов высших и средних специальных учебных заведений	1	
ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ			
1. Организация обслуживания в буфетах при гостинице. 2. Организация самообслуживания на предприятиях общественного питания. 3. Организация обслуживания столовой общедоступной на 95 мест. 4. Организация обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами на 12 персон. 5. Организация обслуживания банкета за столом с частичным обслуживанием официантами по поводу Юбилея, Дня рождения, корпоративного праздника и др.			

6. Организация обслуживания банкета-фуршета на 75 человек. 7. Организация обслуживания банкет-чай на 24 человека. 8. Организация обслуживания банкета-коктейля на 60 человек. 9. Организация обслуживания комбинированного банкета на 100 и более человек 10. Организация обслуживания дипломатического приема на 26 человек. 11. Организация обслуживания коктейля-фуршета на 95 человек. 12. Организация обслуживания кофе-брейк на 35 человек. 13. Организация обслуживания приема фуршет на 40 человек. 14. Организация обслуживания неофициального банкета на 100 человек. 15. Организация обслуживания банкета «Свадьба» на 100 человек. 16. Организация обслуживания Новогоднего бала (количество участников определяется произвольно). 17. Организация обслуживания по типу шведский стол на 50 человек. 18. Организация обслуживания участников конференций, фестиваля, совещания в количестве 70 человек. 19. Организация обслуживания банкета по случаю Международного женского дня 8 марта на 200 человек. 20. Организация кейтерингового обслуживания банкета на 150 человек. 21. Организация обслуживания экспресс-обед на 40 человек. 22. Организация обслуживания на предприятиях социально ориентированного питания (общеобразовательные школы, профессионально-технические учреждения).			
		Итого 110 ч. т. 90ч. пр.р., 110 ч. с.р	
МДК 02.02 Психология и этика профессиональной деятельности		90 (30с/р+60)	
Раздел 1 Психология и этика на службе развивающегося профессионала			
Тема 1.1 Предмет и задачи психологии общения	Содержание:	2	1
	1. Этическая и психологическая составляющие в профессиональной культуре		
	2. Основные принципы, категории и понятия дисциплины «Психология и этика профессиональной деятельности».		
Тема 1.2. Структура профессиональной деятельности	Содержание:	2	2
	1. Профессиограмма специалиста. Профпригодность и профотбор		
	2. Взаимосвязь профессиональных требований и индивидуально-психологических особенностей работника. Психограммы.		
	Самостоятельная работа: составление словаря терминов (профессия, этика, психология, мораль, компетентность, профессиограмма, психограмма личности, профессиональная пригодность, профессиональный отбор, компенсаторные возможности, критерии профессиональной пригодности).	2	3
Раздел 2 Личность в профессиональной деятельности			
Тема 2.1 Человек как субъективная реальность	Содержание	2	1
	1. Феномен человека. Человек как индивид, индивидуальность, личность Индивидуные		

	свойства человека.		
	2. Учёт особенностей темперамента в профессиональной деятельности. Индивидуальность и характер. Самоактуализация человека в профессии		
	Практическая работа: исследование индивидуальных особенностей темперамента и характера	2	2
	Самостоятельная работа: напишите характеристику на себя, отражая индивидуальные и индивидуальные особенности (см. словарь терминов)	2	3
Тема 2.2 Социально-психологические теории личности	Содержание	2	2
	1. Движущие силы развития личности в теории З. Фрейда. Бихевиоризм как наука о поведении. Взгляды Уотсона, Толмена, Скиннера.		
	2. Мотивация труда работника с точки зрения иерархической модели мотивации Маслоу.		
	Практическая работа. Семинар «Социально-психологические теории личности»	2	3
	Самостоятельная работа: Составление сравнительной характеристики основных социально-психологических теорий личности в табличной форме.	2	
Раздел 3. Познавательные процессы в профессиональной деятельности			
Тема 3.1 Ощущения и восприятие. Память и мышление	Содержание:	2	2
	1. Общая характеристика познавательных (когнитивных) процессов. Внимание, его функции, виды, свойства. Ощущения и восприятие в профессиональной деятельности.		
	2. Память. Учёт закономерностей памяти в профессиональной деятельности. Мышление. Интеллект человека.		
	Практическая работа «Познавательные процессы в профессиональной деятельности»	2	
	Самостоятельная работа: составление словаря терминов; составление памятки по организации умственного труда, развитию памяти, внимания, мышления (на выбор)	4	3
Раздел 4 Эмоционально-волевая регуляция поведения			
Тема 4.1 Эмоции в профессиональной деятельности	Содержание:	2	1
	1. Эмоции. Тревога и общий адаптационный синдром. Стресс и дистресс в профессиональной деятельности.		
	2. Саморегуляция эмоциональных состояний как профилактика болезней, связанных с дистрессом.		
	Практическая работа: «Способы регуляции психоэмоциональных состояний»	2	2
	Самостоятельная работа: составление памятки (поведение в стрессовой ситуации)	2	3
Раздел 5 Психология общения			
Тема 5.1 Общая характеристика общения	Содержание:	2	2
	1. Виды общения. Специфика делового общения. Перцептивная сторона общения.		
	2. Интерпретация причин поведения другого человека - явление каузальной атрибуции.		

Тема 5.2 Общение как обмен информацией. Вербальные средства коммуникации	Межличностная аттракция.		
	Самостоятельная работа: составление словаря терминов по теме	2	3
	Содержание:	2	2
	1. Общение как обмен информацией. Специфика коммуникативного процесса между людьми. Общение и речь. Структура речевого общения: значение и смысл слов.		
	2. Вербальные средства коммуникации и проблема искажения информации. Слушание в деловой коммуникации. Виды слушания		
	Практическая работа: Устное выступление	2	
Тема 5.3 Невербальные коммуникации	Самостоятельная работа: подготовка устного выступления по любому вопросу для устного собеседования	2	3
	Содержание:	2	1
	1. Общая характеристика невербальных средств коммуникации. Кинесические средства коммуникации, просодика и экстралингвистика, такесические средства общения.		
	2. Проксемические средства и их роль в построении эффективной коммуникации. Основные дистанции в общении. Позиции общающихся сторон за столом и их психологическое значение.		
	Практическая работа: Устное выступление	2	
	Практическая работа: Устное выступление	2	
	Практическая работа: Тренинг конструктивного общения	2	2
Тема 5.4 Интерактивная сторона общения	Самостоятельная работа: ответьте на вопросы: 1. Почему невербальные средства общения дают больше реальной информации, чем вербальные? 2. Что такое проксемические средства общения и как они учитываются при организации вашего рабочего места?	2	3
	Содержание	2	1
	1. Характеристика эго-состояний Манипуляция как скрытое управление поведением партнёра. Организационно-процедурные, психологические и логические манипуляции.		
	Практическая работа: Устное выступление	2	
	Практическая работа: Устное выступление	2	
Тема 6.1 Общая характеристика конфликтов	2. Комплименты в деловом общении и их психологическое значение. Виды комплиментов: оценочные суждения и Я-высказывания. Правила использования комплиментов в деловой коммуникации		
	Раздел 6 Конфликты		
Тема 6.1 Общая характеристика конфликтов	Содержание	2	2
	1. Конфликт как феномен социальной и духовной жизни		
	2. Социально-психологическая характеристика конфликтов. Объективные причины		

Тема 6.2 Конфликты в деловом общении и пути их разрешения	конфликтов в организациях.		
	Самостоятельная работа студента: словарь терминов	2	3
	Содержание	2	2
	1. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Методика исследования типа поведения в конфликтной ситуации Томаса Киллмена.		
	2. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Типология конфликтных личностей. Посредничество и переговоры как методы урегулирования конфликтов.		
	Практическая работа «Правила поведения в конфликтной ситуации»	2	
	Самостоятельная работа: составление памятки поведения в конфликтной ситуации	2	3
Раздел 7 Трудовой коллектив как объект управления			
Тема 7.1 Социально-психологические особенности организации	Содержание	2	1
	1. Социальная организованность – объединение с целевой детерминацией деятельности. Организация как социальная группа.		
	Практическая работа: Устное выступление	2	
	2. Социально-психологические явления в малой группе. Формы контакта и влияния. Средства и методы психологического воздействия. Организационная культура организации		
	Практическая работа: Устное выступление	2	
	Самостоятельная работа: составление словаря терминов	2	2
Тема 7.2 Социально-психологические характеристики трудового коллектива	Содержание	2	2
	1. Коллектив как объединение людей для достижения социально-одобряемой цели.		
	2. Концепция развития коллектива А.В. Петровского. Стадии развития. Взаимодействие личности и коллектива. Психологический климат коллектива.		
	Практическая работа: разыгрывание типичных ситуаций делового общения и их анализ	2	
	Самостоятельная работа: дайте характеристику психологического климата вашего коллектива	2	3
Раздел 8 Этика и этикет в профессиональной деятельности			
Тема 8.1 Этика делового общения	Содержание	2	1
	1. Этика как учение о морали. Система этических ценностей. Современные взгляды на место этики в деловом общении.		
	2. Деловой этикет. Этикет вербального общения. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Дресс-код.		
	Практическая работа: разыгрывание типичных ситуаций делового общения и их анализ	2	2
	Самостоятельная работа: составление памятки (этикет телефонного общения, этикет вербального общения).	2	3
	Самостоятельная работа: подготовка к зачету	2	3
	Итоговое занятие	1	

		Итого 60 ч. т. 30ч. пр.р., 30 ч. с.р	
МДК 02.03 Менеджмент и управление персоналом в общественном питании		114	
Тема 1.1 Сущность, характерные черты современного менеджмента	Содержание	4	2
	1. Понятие менеджмента. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности.	1	
	2. История развития менеджмента: предпосылки возникновения менеджмента, школа научного управления, классическая школа, школа человеческих отношений и школа поведенческих наук. Значение каждого этапа в развитии менеджмента.	1	
	3. Национальные особенности менеджмента.	1	
	4. Современные подходы в менеджменте: количественный, процессный, системный и ситуационный.	1	
Тема 1.2 Характеристика составляющих цикла менеджмента	Содержание	5	2
	1. Цикл менеджмента (организация, планирование, мотивация и контроль) – основа управленческой деятельности. Характеристика функций цикла.	3	
	2. Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла.	2	
Тема 1.3 Организация. Типы структур управления.	Содержание	10	2
	1. Организация. Принципы построения организационной структуры управления: цели и задачи организации, функциональное разделение труда, объем полномочий руководства, соответствие социально-культурной среде, целесообразность числа звеньев.	2	
	2. Типы структур организаций: - по взаимодействию с внешней средой: механические и органические; - по взаимодействию подразделений: традиционные (линейно-функциональные), дивизионные и матричные; - по взаимодействию с человеком: корпоративная и индивидуалистская.	6	
	Практическая работа: Составление заданной структуры организации	10	3
Тема 1.4 Планирование. Стратегические и тактические планы.	Содержание	10	2
	1. Формы планирования. Виды планов. Основные стадии планирования. Стратегическое (перспективное) планирование. Процесс стратегического планирования: миссия и цели, анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон, анализ альтернатив и выбор стратегии, управление реализацией стратегии, оценка стратегии.	4	
	2. Тактическое (текущее) планирование. Основные этапы тактического планирования: определение основных задач, необходимых для достижения целей; - установление взаимосвязей между основными видами деятельности; - уточнение ролей и делегирование полномочий; - оценка затрат времени; - определение ресурсов; - проверка сроков и коррекция плана действий.	6	
	Практическая работа: Составление миссии организации. Решение ситуационных задач.	8	3
Тема 1.5 Контроль	Содержание	4	2
	1. Понятие контроля. Три этапа контроля: выработка стандартов и критериев, сопоставление	2	

	с ними реальных результатов, коррекция.		
	2. Правила контроля. Виды контроля: предварительный, текущий и заключительный. Составление схемы контроля.	2	
	Практическая работа: Составление схемы организации контроля	6	3
Тема 1.6 Система методов управления	Содержание	8	2
	1. Понятие методов управления. Направленность, содержание и организационная форма методов. Классификация методов управления: организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические. Характер воздействия: прямое и косвенное.	4	
	2. Система методов: моделирование, экспериментирование, экономико – математические и социологические измерения.	4	
	Практическая работа Выбор оптимального метода управления в конкретной ситуации.	8	3
Тема 1.7 Управление конфликтами и стрессами	Содержание	8	2
	1. Конфликты в коллективе как органическая составляющая жизни организации. Сущность и классификация конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой.	2	
	2. Причины возникновения конфликтов. Стадии развития конфликта. Типичные конфликтные ситуации. Правила поведения в конфликте.	2	
	3. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов: функциональные и дисфункциональные.	2	
	4. Стресс: природа и причины. Методы снятия стресса. Взаимосвязь конфликта и стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций.	2	
	Практическая работа: Управление конфликтами и стрессом	6	3
Тема 1.8 Руководство: власть и партнёрство	Содержание	2	2
	1. Понятие руководства и власти. Управление человеком и управление группой. Искусство строить отношения с сотрудниками. Имидж (образ) менеджера.	2	
	Практическая работа: Анализ действий руководителя и подчинённых: определение способов влияния руководителя на подчинённых и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчинёнными	12	3
Тема 1.9 Стили управления	Содержание	2	2
	1. Стили управления и факторы его формирования. «Решётка менеджмента». Определение стиля по «решётке менеджера» и характеристика каждого стиля. Виды и совместимость стилей. Связь стиля управления и ситуации.	2	
Тема 1.10 Коммуникативность и общение	Содержание	2	2
	1. Понятие общения и коммуникации. Информация, её виды: функциональная, координационная, оценочная. Три состояния человека: «Я – родитель», «Я – взрослый», «Я – ребёнок». Характеристика каждого состояния.	1	

Тема 1.11 Управленческое решение	2. Трансакты. Три формы трансакта: параллельный, перекрёстный, скрытый. Эффективная коммуникация.	1	
	Практическая работа: Построение схем трансакций.	7	3
	Содержание	4	2
	1. Управленческое общение, его функции и назначение.	1	
	2. Распорядительная информация и её виды. Условия эффективного общения. Шкала отношений.	1	
	3. Основные характеристики подчинённых. Психологические приёмы достижения расположенности подчинённых.	1	
	4. Правила устного распоряжения.	1	
	Самостоятельная работа	58	
	Подготовка сообщений, докладов, проектов. Защита публичного выступления		
	Зачетное занятие	1	
	Самостоятельная работа:	5	3
	Подобрать варианты иллюстрированного материала оформления кулинарной продукции и десертов с использованием живых цветов		
Итого 64 ч. т. 50ч. пр.р., 57 ч. с.р			

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета «Организация обслуживания в организациях общественного питания», «Менеджмент и управление персоналом», «Психология и этика профессиональной деятельности».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинетов «Организация обслуживания в организациях общественного питания»:

- ученические парты;
- рабочий стол преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. ФЗ «О защите прав потребителей» с изменениями от 25 января 2008 г.
2. Правила оказания услуг общественного питания. Утвержденные постановлением Правительства РФ № 1036 от 15.08.03.
3. ГОСТ 50762 – 07 «Общественное питание. Классификация предприятий».
4. ГОСТ Р 50647 – 07 «Общественное питание. Термины и определения».
5. ГОСТ 50764 – 07 «Услуги общественного питания. Общие требования».
6. ГОСТ Р 28–1–07 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».
7. Гиппенрейтер Ю.Б. Введение в общую психологию. М., 2007.
8. Захарченко М.И. Обслуживание на предприятиях общественного питания. – М.: Экономика, 2005 г.
9. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. М.: Деловая Литература, 2008.-543 с, ил.
10. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М., 2005
11. Осипов В.П. и др. Ресторанный бизнес в России. М.: РосКонсульт, 2006.-480с, ил.
12. Петровский А.В.(ред.) Введение в психологию. М., 2006.
13. Радченко Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания: учебное пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2012.-318с.
14. Станкевич Г.П. Справочник молодого официанта. – М.: Высшая школа, 2007 г.
15. Усов В.В. Организация обслуживания в ресторанах. – М.: Высшая школа, 2005 г.
16. Фрейд З. Введение в психоанализ. Лекции / авторы очерка о Фрейде
17. Холопов Т.И. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Экономика, 2006 г.

Дополнительные источники:

1. Сборник законов и нормативных актов, действующих в сфере торговли и услуг, 2009.
2. Журналы: «Питание и общество», «Ресторанный бизнес».
3. www.kulinar-kama.ru
4. www.cntiproggress.ru/.../default.aspx?column=46
5. weblancer.net/Проекты/150751.html

4.3 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам)

Реализация основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

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

Результаты (освоенные общие 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, подбирать оборудование, посуду, приборы, рассчитывать необходимое количество в соответствии с типом и классом предприятия общественного питания	Экспертная оценка выполнения практических заданий Соответствие требованиям и правилам организации и контроля подготовки организаций общественного питания к обслуживанию потребителей
ПК 2.2 Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей	Демонстрация знаний по организации и нормированию труда персонала, требований к производственному персоналу	Экспертная оценка выполнения практических заданий. Соответствие выбора методов и приемов управления целям и задачам управления работой персонала.
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)	Экспертная оценка выполнения практических заданий. Соответствие произведенных расчетов нормативной базе
ПК 2.4 Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания	Осуществляет информационное обеспечение процесса обслуживания посетителей	Наблюдение за выполнением практического задания. Соответствие приемов информационного обеспечения процесса обслуживания целям и задачам предприятия, правилам этикета.
ПК 2.5 Анализировать эффективность обслуживания потребителей	Демонстрация умения рассчитывать основные экономические показатели связанные с новыми формами обслуживания	Проверка выполнения практических заданий. Сравнение с эталоном.
ПК 2.6 Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания	– Разрабатывает и обосновывает предложения по повышению качества обслуживания	Экспертная оценка выполнения практических заданий. Оценка эффективности предложенных решений.

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 общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрирует понимание сущности и социальной значимости профессии	<i>Психологическое анкетирование, наблюдение, собеседование, ролевые игры</i>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Организовывает собственную деятельность в соответствии с поставленными задачами	<i>Наблюдение за организацией деятельности в стандартной ситуации</i>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Анализирует рабочую ситуацию, определяет проблемы и принимает эффективные решения в стандартных и нестандартных ситуациях. Демонстрирует готовность взять на себя ответственность за принятые решения.	<i>Наблюдения за деятельностью в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях</i>
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Использует в работе различные источники информации, в том числе Интернет-ресурсы	<i>Наблюдение за организацией работы с информацией Экспертная оценка результата работы с информацией</i>
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использует в работе и общении различные современные средства коммуникации	<i>Наблюдение за процессом использования средств коммуникации</i>
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Эффективно взаимодействует с субъектами профессиональной деятельности в соответствии с нормами межличностного общения	<i>Наблюдение за организацией коллективной деятельности, общением с клиентами, руководством</i>
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– Демонстрирует способность к самоанализу и корректировке собственной деятельности и деятельности членов учебной (профессиональной) группы	<i>Наблюдение за организацией работы в учебной и производственной ситуации</i>