

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное
автономное образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Торгово-
экономического института
/Ю.Л. Александров/
_____ 2017г.



**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Профессиональный модуль ПМ.02 Организация обслуживания в
организациях общественного питания

Специальность 43.02.01 Организация обслуживания в общественном
питании

Красноярск 2017

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

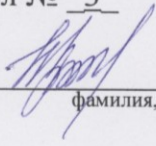
составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности

43.0201 Организация обслуживания в общественном питании

Программу составили: преподаватель ОСПО Н.С. Зайцева
преподаватель ОСПО Н.В. Тарима

Программа профессионального модуля обсуждена на заседании совета ОСПО « 22 » марта 2017 г. протокол № 3

Заведующий ОСПО: Н.С. Зайцева



фамилия, инициалы, подпись

Дополнения и изменения в программе профессионального модуля на 201 __/201__ учебный год.

В программу вносятся следующие изменения: _____

Программа профессионального модуля пересмотрена и одобрена на заседании совета ОСПО

« ____ » _____ 201 __ г. протокол № _____

Заведующий ОСПО _____

фамилия, инициалы, подпись

Внесенные изменения утверждаю:

Директор Торгово-экономического института:

Ю.Л. Александров

фамилия, инициалы, подпись

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	38
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	44

1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «Организация обслуживания в организациях общественного питания»

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация обслуживания в организациях общественного питания и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

Выпускник, освоивший ОПОП СПО, должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

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 работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

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

Выполнять **профессиональные компетенции**:

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.

Примерная программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (подготовка, переподготовка и повышение квалификации профессий: официант, бармен, при

освоении профессий рабочего в рамках специальности СПО – Организация обслуживания в общественном питании).

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

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

иметь практический опыт:

- организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей;
- 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 программы профессионального модуля:

всего – 1353 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 1136 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 760 час;

консультации – 56 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 320 часов;

производственной (по профилю специальности) практики -216 часов (в том числе консультации -12 часов).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.
ПК 2.2	Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.
ПК 2.3	Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.
ПК 2.4	Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.
ПК 2.5	Анализировать эффективность обслуживания потребителей.
ПК 2.6	Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать 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 работу членов команды (подчиненных), 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 ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля *	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося	Консультации	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (в том числе консультации)	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа часов	Всего, часов	Всего, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ОК 1, ОК 6, ОК 10, ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 2.4.	Раздел 1. Обслуживание в организациях общественного питания	676	448	178	16	198	30			
ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ПК 2.2, ПК 2.5, ПК 2.6.	Раздел 2. Использование психологических знаний и этических норм в профессиональной деятельности	168	112	34		48	8	-	-	
ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 10, ПК 2.2, ПК 2.6.	Раздел 3. Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания	292	200	70	16	74	18			
ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 10, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6.	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	228						12		216
	Всего:	1364	760	282	32	376	12		216	

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел ПМ 1 Организация обслуживания в организациях общественного питания			
МДК 02.01 Организация обслуживания в организациях общественного питания		676	
Тема 1.1 Общая характеристика процесса обслуживания	Содержание	14	
	1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Услуги общественного питания, классификация, требования. Факторы, определяющие культуру обслуживания	4	1
	2. Средства, методы и формы обслуживания.	2	1
	3. Особенности обслуживания на предприятиях общественного питания различных типов	4	2
	4. Прогрессивные технологии обслуживания: концептуальные, виртуальные предприятия общественного питания, кейтеринг, мерчандайзинг общественного питания.	4	1
Тема 1.2 Организация труда обслуживающего труда	Содержание	4	
	1. Требования к основным категориям обслуживающего персонала; факторы, определяющие условия и режим труда персонала; условия и формы рациональной организации труда работников зала. Пути повышения эффективности использования труда обслуживающего персонала.	4	1
Тема 1.2 Торговые помещения	Содержание	8	
	1. Виды торговых помещений их назначение, характеристика.	4	2
	2. Взаимосвязь торговых залов, производственных и подсобных помещений. Современный интерьер торгового зала.	2	2
	3. Оборудование залов. Современные требования к мебели.	2	2
	Практические занятия	4	
	1. Экскурсия на ПОП с целью ознакомления с видами торговых помещений, методами и формами обслуживания.	4	
Тема 1.3 Столовые посуда, приборы, бельё	Содержание	16	
	1. <i>Столовые посуда и приборы</i> : виды и ассортимент. Критерии выбора посуды для предприятий питания с учётом класса обслуживания, дизайна, прочности, безопасности, возможности доукомплектации. Нормы оснащения предприятий питания столовыми посудой, приборами, бельём. Правила хранения и учёта.	2	1
	2. <i>Фарфоровая и фаянсовая посуда</i> : виды, назначение, размеры, дизайн, ёмкость, характеристика	4	1
	3. <i>Стеклоянная и хрустальная посуда</i> : виды, назначение, размеры, дизайн, ёмкость, характеристика.	2	1

	4.	<i>Металлическая посуда:</i> виды, назначение, размеры, дизайн, ёмкость, характеристика. Уход за металлической посудой.	2	1
	5.	<i>Деревянная и пластмассовая посуда:</i> виды, назначение, характеристика, ассортимент. Посуда и приборы одноразового использования: виды, назначение, ассортимент, утилизация.	2	1
	6.	<i>Столовые приборы:</i> виды, назначение, дизайн, характеристика. Другие предметы сервировки.	2	1
	7.	Столовое бельё: виды, назначение, размеры, характеристика, ассортимент.	2	1
	Практические занятия		8	
	1.	Подбор и распределение фарфорофаянсовой, стеклянной, металлической посуды по назначению	6	
	2.	Подбор и распределение столовых приборов по назначению.	2	
Тема 1.4 Информационное обеспечение процесса обслуживания	Содержание		8	
	1.	<i>Средства информации:</i> меню, карта вин. Требования к информации.	2	1
	2.	<i>Меню:</i> понятие, назначение, виды. Требования, предъявляемые к составлению меню. Правила составления и оформления различных видов меню. Обновление меню, своевременная информация потребителей об изменениях в меню.	4	2
	3.	<i>Карта вин:</i> понятие, назначение, правила составления и оформления, соответствие классу предприятия. Роль сомелье в разработке карты вин. <i>Карта коктейлей</i> (для ресторанов): понятие, назначение, правила составления, оформления, соответствие классу предприятия и запросам клиентов.	2	2
	Практические занятия		4	
	1.	Составление различных видов меню.	2	
	2.	Составление карты вин для различных типов предприятий.	2	
Тема 1.5 Подготовка к обслуживанию потребителей	Содержание		14	
	1.	Подготовка торговых помещений к обслуживанию: назначение, основные операции. Уборка помещений: виды, назначение. Требования к уборке помещений. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки.	2	2
	2.	Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья: порядок оформления, доставка в зал. Подготовка приборов со специями и приправами.	2	2
	3.	Накрытие столов скатертями: назначение, способы, замена скатертей.	1	
	4.	Работа с подносом.	1	
	5.	Сервировка столов: назначение, виды, требования, правила и последовательность.	4	2
	6.	Виды и формы складывания салфеток.	2	
	7.	Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала, стиль, имидж.	1	2
	8.	Инструктаж перед обслуживанием, осуществление тренинга официантов.	1	
	Практические занятия		24	
	1	Подготовка столовой посуды к работе	2	
	2	Подготовка столовых приборов к работе	2	
	3	Овладение простыми и сложными приемами складывания салфеток.	4	
	4	Отработка приемов накрытия столов скатертями и их замены.	4	
5	Отработка последовательности сервировки стола	2		
6	Выполнение предварительной, дополнительной, исполнительной сервировки стола	6		
8	Деловая игра «Проведение конкурса официантов по синхронной сервировки стола».	4		
Тема 1.6 Обслуживание	Содержание		24	

потребителей в ресторанах	1.	Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, приём и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с принятым заказом, передача заказа на производство.	2	3	
	2.	Правила подачи продукции сервис-бара (буфетной).	2	2	
	3.	Рекомендации напитков к закускам и блюдам.	1	2	
	4.	Правила подачи вин и напитков. Особенности подачи шампанского.	1		
	5.	Основные методы подачи блюд в ресторане. Техника порционной подачи блюд. Подача блюд «в обнос». Обслуживание по типу «геридон». Подача блюд «в стол».	2	2	
	6.	Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок.	2	2	
	7.	Правила подачи горячих закусок.	1	2	
	8.	Правила подачи супов.	1	2	
	9.	Правила и способы подачи вторых блюд с учётом ассортимента и вида тепловой обработки.	4	2	
	10.	Правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод.	2	2	
	11.	Правила подачи горячих и холодных напитков.	2	2	
	12.	Правила подачи кондитерских изделий.	2	2	
	15.	Расчёт с потребителями: виды, формы, правила.	1	2	
	16.	Последовательность уборки стола после обслуживания.	1	2	
	Практические занятия			28	
	1.	Ролевая игра «Добро пожаловать в наш ресторан». Отработка навыков встречи гостей и приема заказов.	4		
2.	Овладение техникой обслуживания. Обработка способов подачи блюд и продукции сервис – бара различными способами (русский, французский, английский, европейский).	4			
3.	Отработка приемов подачи холодных блюд, и горячих блюд английским способом	4			
4.	Отработка приемов подачи холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд, десерта, напитков европейским методом.	4			
5.	Овладение техникой подачи холодных и горячих блюд французским методом.	4			
6.	Деловая игра с использованием приёмов индивидуальной и синхронной подачи блюд.	4			
7.	Овладение навыками уборки и замены посуды. Расчёт с посетителями.	4			
Тема 1.7 Обслуживание потребителей в барах			48		
Содержание					
1.	Бары, их виды и характеристика. Основные понятия: бар, бармен (barmen), барбек (bareback), коктейль (cocktail), смешанный напиток. История возникновения, современное состояние и тенденции развития баров.	2	1		
2.	Материально-техническое и информационное обеспечение деятельности бара. Виды и характеристика торговых помещений бара, назначение и виды барных стоек; оснащение баров мебелью и оборудованием; особенности составления и оформления меню, карты вин и коктейлей бара. Посуда бара: виды, ассортимент, назначение, форма, ёмкость. Критерии выбора посуды для бара с учётом его специализации, класса обслуживания, дизайна, прочности, безопасности, возможности доукомплектации. Инвентарь и инструменты бара: виды, назначение. Требования к мерам объёма. Барные аксессуары (свизл стик, соломинки, зонтики, шпажки и др.): назначение, особенности использования.	6	1		

3.	Организация работы в баре. Подготовка бара и бармена к работе. Подготовка торгового зала, барной стойки, подсобных помещений бара. Подготовка к работе инвентаря, мерных инструментов. Проверка исправности и работы механического, теплового, холодильного оборудования, контрольно-кассовых машин.	2	2
4.	Определение, классификация и теория построения смешанных напитков и коктейлей.	2	2
5.	Характеристика основных алкогольных баз коктейлей: водка, джин, виски, ром, текила, коньяк, бренди, вино.	10	2
6.	Характеристика смеччающе-сглаживающих (вермуты, спиртовые аперитивы, херес, портвейны, мадера, соки, эмульгаторы) и вкусо-ароматических компонентов (сахар, мед, сиропы, ликеры, наливки, горькие настойки).	6	2
7.	Характеристика основных алкогольных и безалкогольных наполнителей: шампанское, игристые вина, сидр, пиво, минеральные воды, газированные напитки.	6	2
8.	Характеристика сопутствующих компонентов, участвующих в приготовлении коктейлей: лед. ароматические и вкусовые вещества, плодово-ягодные компоненты, соусы и пряности.	1	2
9.	Основные методы приготовления смешанных напитков: шейк (shake), бленд (blend), билд (build), стир (stir).	2	2
10.	Украшение коктейлей.	1	3
11.	Технология приготовления и рецептуры безалкогольных коктейлей. Отличительные особенности приготовления физов.	1	3
12.	Технология приготовления коротких и средних алкогольных коктейлей. Коктейли типа сауэр, фραπε, фрозен, свизл, шейк, дейзи, фикс, джулеп.	1	3
13.	Технология приготовления и подача оригинальных коктейлей. Коктейли типа крастаз, флип, смаш, зум.	1	3
14.	Технология приготовления длинных смешанных напитков. Характеристика хайболлов, баков, рикки, коллинзов, коблеров, кулеров. сэнгэри, слингов, тодди.	1	3
15.	Технология приготовления и подача смешанных напитков для компании. Рецептуры и характеристика пуншей, крюшонов, глинтвейнов, грогов, негасов.	1	3
16.	Технология приготовления и характеристика слоистых коктейлей. Принципы построения. Используемая посуда и правила приготовления коктейлей	1	3
17.	Технология приготовления молочных коктейлей. Паффы, эг-ноги, пунши.	1	3
18.	Технология приготовления и подача безалкогольных горячих напитков.	1	3
19.	Технология приготовления и подача закусок к смешанным напиткам.	2	3
Практические занятия		8	
1.	Организация рабочего места бармена. Ознакомление с инвентарем, посудой, оборудованием	4	
2.	Приготовление украшений для коктейлей	4	
Лабораторные работы		22	
1.	Приготовление безалкогольных смешанных напитков	2	
2.	Приготовление тонизирующих прохладительных смешанных напитков	2	
3.	Приготовление длинных смешанных напитков	2	
4.	Приготовление средних смешанных напитков	4	
5.	Приготовление коротких и горячих смешанных напитков	4	
6.	Приготовление напитков для компании	4	

Тема 1.8 Обслуживание приёмов и банкетов	7	Приготовление коктейлей аперитивов и дигестивов	4		
	Содержание		30		
	1.	Виды приёмов и банкетов. Приёмы и банкеты: определение, назначение, классификация по различным признакам. Виды официальных приёмов: дневные, вечерние, с рассадкой за столом и без неё. Характеристика дневных приёмов: бокал шампанского, бокал вина, «рабочий завтрак», «завтрак». Характеристика вечерних приёмов: «коктейль», «а ля фуршет», «обед-буфет», «обед», «ужин», «чай», «жур фикс», «шашлык» (барбекю). Порядок приёма заказов на обслуживание торжеств. Роль менеджера в организации банкетной службы.	4	3	
	2.	Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: понятие, назначение, отличительные особенности. Деловой протокол и этикет. Организация официального банкета: ознакомление с составом приглашённых лиц и схемой рассадки гостей по протоколу. Роль и обязанности менеджера при организации обслуживания официального банкета. Инструктаж перед обслуживанием, осуществление тренинга официантов для обслуживания по протоколу. Обслуживание участников банкета. Подача аперитива.	6	3	
	3.	Приём-фуршет: определение, назначение, отличительные особенности, характеристика. Приём заказа на обслуживание. Обязанности и роль менеджера в организации и обслуживании приёма. Составление меню приёма. Виды сервировки фуршетных столов стеклом. Правила расстановки продукции сервис-бара, холодных блюд и закусок. Порядок подачи аперитива, горячих закусок, вторых горячих блюд, десерта, шампанского, горячих напитков. Правила уборки столов.	6	3	
	4.	Приём-коктейль: определение, назначение, характеристика, особенности составления меню. Варианты оформления зала, размещения, оформления и сервировки барных стоек, дополнительных столиков. Приёмы подачи аперитива и холодных закусок. Подготовка и подача горячих закусок в коктонницах, кокильницах и на мельхиоровых блюдах. Подача шампанского, десерта, табачных изделий, горячих напитков на подносах. Уборка зала. Роль менеджера в организации и обслуживании приёма-коктейля.	4	3	
	5.	Банкет-чай: определение, назначение и характеристика. Особенности планировки и освещения зала, подбора мебели, составление меню. Способы сервировки стола в зависимости от ассортимента десертных блюд. Правила подачи сладких блюд, шампанского, горячих напитков, винно-водочных изделий. Особенности организации официальных приёмов за чайными столами. Английский, русский, французский, японский ритуалы чаепития.	4	3	
	6.	Смешанные (комбинированные) приёмы: определение, назначение, общая характеристика. Виды смешанных (комбинированных) приёмов: «коктейль-кофе», «коктейль-фуршет-кофе», банкет за столом с полным обслуживанием официантами «кофе в гостиной», их назначение и отличительные особенности.	2	3	
	7.	Неофициальные банкеты: понятие, виды. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, характеристика, подготовка к банкету. Банкеты «Свадьба», «День рождения», «Юбилей», «Встреча друзей»: характеристика, особенности оформления зала, составление меню, сервировки и оформления столов цветами, специальными атрибутами для молодожёнов, юбиляров и гостей.	4	3	
	Практические занятия		40		
	1.	<i>Банкет за столом с полным обслуживанием.</i>			
	1.1	Составление меню, расчёт количества обслуживающего персонала, расчёт количества столов, составление заявок.	2		
1.2	Отработка навыков сервировки.	2			
1.3	Овладение приёмами синхронной подачи блюд и напитков, десерта, уборка столов.	4			

	1.4	Отработка приёма сбора посуды.	2	
	2.	Приём – фуршет.		
	2.1	Составление меню, расчёт количества обслуживающего персонала, расчёт количества столов, посуды, оформление заявок.	2	
	2.2	Отработка приёмов сервировки стола.	2	
	2.3	Отработка приёмов подачи блюд и напитков.	4	
	3.	Приём – коктейль.		
	3.1	Отработка приёмов оформления барной стойки.	4	
	3.2	Овладение приёмами подачи напитков и закусок.	2	
	4.	Банкет – чай.		
	4.1	Составление меню, расчёт посуды, приборов, белья.	2	
	4.2	Освоение приёмов сервировки чайного стола по меню, подача сладких блюд, напитков, уборка со стола.	2	
	4.3	Деловая игра «Чайные традиции народов мира».	4	
	5.	Обслуживание неофициальных банкетов.		
	5.1	Отработка вариантов сервировки стола.	2	
	5.2	Овладение техникой подачи блюд и напитков с использованием комбинированных приёмов обслуживания.	2	
	5.3	Подготовка и защита тематических столов.	4	
Тема 1.9 Обслуживание питанием в гостиничных комплексах	Содержание		50	
	1.	Введение. История развития гостиничного хозяйства. Термины и определения в области гостиничного хозяйства (средства размещения, гостиница, номер, койка место).	4	1
	2.	Классификация средств размещения гостиничного типа. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения (гостиницы постоянного проживания, транзитные гостиницы, гостиницы делового назначения, специализированные гостиницы). Требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения и к гостиницам для отдыха.	4	1
	3.	Международная классификация гостиниц. Классификация гостиниц в Российской Федерации.	2	2
	4.	Порядок бронирования мест и номеров в гостинице: понятие бронирование, двойное бронирование, гарантированное бронирование, компьютерный способ бронирования отличительные черты, назначение. Правила составления письма – заявки на бронирование номера, письма – подтверждения бронирования. Порядок регистрации и размещения гостей: понятие расселение, регистрационной карточки, особенности регистрации иностранных туристов.	4	
	5.	Организация и технология службы приема и размещения. Функции службы приема и размещения. Правила заполнения регистрационной карточки проживающего, разрешения на поселения.	4	2
	6.	Виды расчетов с проживающими: наличный и безналичный расчет (кредитная карта, дорожные чеки, именные чеки). Правила расчета оплаты за проживание.	2	2
	7.	Организация и технология обслуживания гостиничных комплексов. Виды гостиничных помещений: жилые, административные, обслуживающие и подсобные. Организация уборочных работ: персонал, принципы выполнения уборочных работ, генеральная уборка, экспресс – уборка.	4	2
	8.	Культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	4	2

	9.	Предприятия общественного питания в гостиничных комплексах. Классификация предприятий общественного питания: по характеру торгово – производственной деятельности (понятие ресторан, кафе, бар, буфет, закусочная, столовая), по контингенту обслуживаемых гостей (общедоступные, связанные с обслуживанием определенного контингента потребителей), в зависимости от ассортимента (полносервисные, специализированные), по вместимости, по формам обслуживания (предприятия с самообслуживанием, с частичным обслуживанием официантами, с полным обслуживанием официантами, с обслуживанием буфетчиками), по уровню обслуживания (люкс, высший, первый), по времени функционирования.	6	2
	10.	Организация питания в гостиницах. Классификация: в зависимости от способа обслуживания, по режиму питания, по ассортименту питания, по числу посадочных мест и режиму работы. Специальные формы обслуживания: характеристика зала - экспресс, стола – экспресс, кейтеринга, отличительные особенности форм обслуживания.	4	2
	11.	Условия питания и методы обслуживания: полный пансион, полупансион, только завтрак. Виды завтраков: расширенный завтрак, английский завтрак, американский завтрак, завтрак с шампанским. Поздний завтрак. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание.	4	2
	12.	Специальная служба обеспечения обслуживания питанием в номерах: порядок проведения заказа в номерах, правила обслуживания гостей в номерах. Организация работы службы «Room-servis»	2	2
	13.	Организация и технология предоставления дополнительных услуг гостиничным комплексом. Виды услуг, оказываемых в гостиничных комплексах. Классификация услуг, предоставляемыми гостиничными комплексами. Характеристика бесплатных и платных услуг. Понятие бытового обслуживания. Расположение службы бытового обслуживания. Виды услуг относящихся к бытовому обслуживанию (срочная стирка и химчистка, ремонт и глажение личных вещей, срочный ремонт и чистка обуви, хранение вещей и ценностей, разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер, услуги парикмахерской). Транспортные услуги. Бронирование билетов, заказ такси, прокат машин.	4	2
	14.	Организация труда обслуживающего труда Требования к основным категориям обслуживающего персонала; факторы, определяющие условия и режим труда персонала; условия и формы рациональной организации труда работников гостиничного комплекса. Пути повышения эффективности использования персонала.	2	2
	Практические занятия		20	
	1.	Экскурсия в гостиницу.	4	
	2.	Идентификация по ГОСТу категории гостиницы.	2	
	3.	Составления письма – заявки на бронирование номера, письма – подтверждения бронирования.	2	
	4.	Заполнение регистрационной карточки проживающего.	2	
	5.	Составление определенного пакета услуг для обслуживания иностранных туристов.	4	
	6.	Ролевая игра «Обслуживание в номере».	6	
Тема 1.10 Специальные виды услуг и формы обслуживания	Содержание		12	
	1.	Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний: составление меню, формы обслуживания, особенности сервировки, способы расчёта.	2	2

	2.	Услуги по организации и обслуживанию торжеств, семейных обедов (воскресный бранч), ритуальных и тематических мероприятий: характеристика, особенности меню, подготовки и обслуживания. Услуги официанта по обслуживанию на дому.	2	2	
	3.	Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий.	2	2	
	4.	Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк и др.	4	2	
	5.	Обслуживание пассажиров железнодорожного, воздушного, водного, автомобильного транспорта.	2	2	
	Практические занятия		4		
	1.	Составление меню бизнес-ланча.	2		
	2.	Экскурсия в ресторан с целью ознакомления с организацией работы шведского стола.	2		
Тема 1.11 Организация обслуживания и питания иностранных туристов	Содержание		8		
	1.	Виды туризма, классы обслуживания. Перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам (индивидуально и группам). Требования к предприятиям питания для обслуживания иностранных туристов.	2	1	
	2.	Организация обслуживания. Особенности питания, сервировки столов и обслуживания туристов. Режим питания. Формы обслуживания. Виды расчёта. Услуг питания в пути следования.	4	2	
	3.	Национальная кухня и особенности питания иностранных туристов.	2	1	
	Практические занятия		4		
	1.	Семинар «Особенности питания туристов из разных стран».	2		
	2.	Составление меню для групп иностранных туристов.	2		
Тема 1.12 Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)	Содержание		6		
	1.	Особенности обслуживания гостей на высшем уровне. Подача закусок, блюд и напитков французским и английским методами с использованием сервировочной тележки (трейджет). Требования, предъявляемые к персоналу: особая форма одежды, использование белых перчаток, особенности делового этикета.	2	2	
	2.	Фламбирование: понятие, ассортимент блюд для фламбирования.	1	3	
	3.	Фондю: понятие, назначение, ритуал, классификация.	1	3	
	4.	Транширование в присутствии потребителей.	2	3	
	Лабораторные работы		12		
		1.	Отработка приемов фламбирования блюд.	4	
		2.	Подготовка и подача фондю.	4	
	3.	Транширование блюд.	4		
Тема 1.13 Организация обслуживания в социально-ориентированных предприятиях питания	Содержание		12		
	1.	Организация питания и обслуживания на производственных предприятиях: обслуживаемый контингент, режимы питания, оснащение и оформление залов, мебель, посуда, приборы: особенности меню для различных контингентов потребителей, формы обслуживания и расчёта.	4	2	
	2.	Организация питания и обслуживания, в учреждениях, учебных заведениях: режимы питания, оснащение и оформление залов, мебель, посуда, приборы: особенности меню для различных возрастных групп, формы обслуживания и расчёта.	4	2	
	3.	Предоставление дополнительных услуг для улучшения организации социального питания.	2	2	
	4.	Обслуживание социально-незащищённых групп населения (организация благотворительных акций и пр.).	2	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела			198		

<ul style="list-style-type: none"> – Составление отчетов по материалам экскурсий; – Определение площади залов, необходимого количества мебели для их оснащения; – Расчет столового белья, посуды, приборов для предприятий общественного питания; – Составление рефератов, фотоальбомов по темам; – Анализ меню предприятия; – Оформление меню в соответствии со стилем и тематической направленностью предприятия; – Анализ карт вин и коктейлей ресторана; – Оценка соответствия оформления карт вин стилю предприятия; – Отработка приемов подготовки посуды, приборов и сервировки стола; – Составление схемы очередности подачи блюд и напитков в соответствии с полученным заказом; – Подбор посуды и приборов для подачи блюд в соответствии с содержанием заказа, рекомендации вино-водочных изделий к блюдам; – Составление схем рассадки и обслуживания по протоколу определенного количества участников банкета; – Составление схем различных вариантов сервировки фуршетных столов стеклом, тарелками, приборами; – Разработка тематического стола; – Оформление схемы расстановки продукции на «шведском столе»; 		
Примерная тематика домашних заданий		
<ul style="list-style-type: none"> – изучении основной и дополнительной литературы; – выполнение рефератов по вопросам, выносимым на самостоятельное изучение; – подготовка к практическим занятиям; – изготовление наглядных пособий по темам курса. 		

Виды работ

- Ознакомление с предприятием, его типом, классом, структурой, контингентом питающихся, режимом работы, ассортиментом выпускаемой продукции, перечнем основных и дополнительных услуг, формами обслуживания и контроля качества и безопасности продукции и услуг.
- Ознакомление с основными категориями обслуживающего персонала, общими требованиями к нему, организацией и планированием его труда, правилами личной гигиены.
- Ознакомление с работой вспомогательных помещений
- Ознакомление с квалификационной характеристикой профессии – официант.
- Изучение ассортимента продукции сервис – бара.
- Знакомство с современными специализированными компьютерными системами расчёта.
- Ознакомление с порядком оплаты заказов через кассу. Порядок отчётности официантов.
- Правила оформления меню. Знакомство с порядком обновления меню, предоставления информации потребителю об изменениях в меню.
- Ознакомление с картой вин, правилами её составления и оформления. Знакомство с работой сомелье.
- Знакомство с другими средствами информации для потребителей, имеющимися на предприятии.
- Приобретение навыков уборки помещений в соответствии с санитарными требованиями.
- Освоение приёмов и способов расстановки мебели с учётом расположения окон, дверей, колонн и проходов. Получение столовой посуды, приборов, белья для сервировки столов.
- Владение навыками проверки качества мытья посуды, выглаженности скатертей и салфеток, дополнительной протирки посуды и приборов перед сервировкой столов. Владение навыками приготовления и подачи приправ и специй.
- Владение навыками накрытия столов скатертями. Отработка приёмов складывания полотняных салфеток различными способами при различных видах обслуживания и размещение их на столе.
- Освоение основных приёмов сервировки столов в зависимости от характера обслуживания.
- Личная подготовка официанта к обслуживанию Предварительная подготовка рабочего места официанта.
- Ознакомление с правилами и порядком встречи гостей. Правила подхода официанта к столу, подачи меню и карты вин.
- Оказание помощи в выборе блюд и напитков, предупреждение гостей о сроке приготовления отдельных блюд. Освоение правил рекомендации винно-водочных изделий к заказным блюдам.
- Владение техникой приёма заказа от индивидуального гостя, от нескольких гостей, при групповом обслуживании.
- Проверка сервировки стола, её изменение и дополнение в соответствии с полученным заказом. Передача заказа на производство.
- Освоение правил получения продукции буфета (сервис – бара), проверка её качества и соответствия заказу. Отработка техники работы с подносом и подачи буфетной продукции.
- Отработка приёмов и последовательности получения блюд с раздаточной производства: оформление заказа, подготовка посуды, соответствующей блюдам, оформление заказа, подготовка посуды, соответствующей блюдам; подогревание посуды и тарелок при подаче горячих блюд; оплата стоимости заказа в кассе; контроль за отпуском блюд (внешнее оформление, температура подачи, отсутствие внешних дефектов), работа с подносом.
- Освоение общих правил и приёмов подачи блюд и напитков: правила подхода к столу при подаче блюд и напитков; техника подачи хлеба и масла; приёмы показа блюд и напитков гостю; раскладывание порционных блюд на тарелки на подсобном столе (при отпуске блюд в суповой миске, баранчике, лотке); расстановка блюд и напитков на столе; организация подачи блюд и напитков при коллективных заказах; соблюдение последовательности подачи блюд.
- Освоение приёмов и порядка подачи холодных блюд, холодных и горячих закусок; расстановка их на столе, уборка использованной посуды со стола.
- Освоение приёмов подачи горячих напитков: сервировка стола для кофе, чая, какао; расстановка на столе кондитерских изделий, лимона, молока, сливок, ликёра; общие правила и способы подачи горячих напитков.
- Освоение приёмов подачи напитков: водок, ликероводочных, вин, пива, прохладительных напитков, соков.
- Освоение правил заполнения счёта и подачи его гостю.

- Совершенствование навыков обслуживания посетителей в залах предприятия
- Совершенствование навыков подачи продукции сервис-бара.
- Освоение методов подачи блюд: французский, английский, русский, европейский, комбинирование этих методов.
- Отработка навыков подачи блюд и закусок при индивидуальном и групповом обслуживании. Порядок замены использованной посуды и приборов, досервировка стола.
- Совершенствование навыков подачи горячих закусок, супов, горячих блюд.
- Подготовка стола для подачи десерта.
- Ответственность официантов за соблюдением норм выхода и оформлением блюд.
- Владение навыками составления меню для банкетов, официальных приемов, встреч друзей, юбилеев, свадеб и других тематических мероприятий. Расчет посуды, согласно меню.
- Отработка основных этапов подготовки к проведению банкетов: определение количества обслуживающего персонала, расчёт необходимого количества столов для банкета, посуды, приборов, белья. Составление заявки на производство, в сервис-бар, в сервисную, бельевую.
- Ознакомление со специальными видами услуг и формами обслуживания, имеющимися в конкретном предприятии.
- Ознакомление с помещениями бара, их оснащением. Изучение модели и конструктивных особенностей барной стойки. Анализ и оценка планировочного решения и интерьера зала, его оснащения мебелью, места расположения и оформления барной стойки. Взаимосвязь зала с производственными цехами и моечной столовой посуды.
- Ознакомление с формой и условиями расчёта с посетителями (кассовая машина или компьютерная система для расчёта).
- Ознакомление с видами оборудования, используемого в баре, его назначением и размещением. Освоение правил безопасной эксплуатации оборудования бара.
- Ознакомление с видами и ассортиментом посуды, используемой в баре. Анализ соответствия посуды бара его стилю, специализации, классу обслуживания, критериями прочности и безопасности. Ознакомление с инструментами и инвентарём бара (шейкеры, блендеры, миксеры и т.д.). Знакомство с имеющимися в баре барными аксессуарами (свизи стик, соломинки, зонтики, шпажки и т.д.).
- Ознакомление с меню и картой вин и коктейлей бара, их оформлением. Владение навыками составления различных вариантов меню и карты вин коктейлей в соответствии с назначением и предъявляемым требованиями.
- Ознакомление с другими средствами информации для потребителей, имеющимися в баре.
- Проверка исправности и подготовка к работе оборудования бара. Приобретение навыков получения, подбора и подготовки (полировки) посуды и приборов. Подготовка к работе инвентаря и мерной посуды.
- Ознакомление с имеющимся в баре ассортиментом алкогольных и безалкогольных напитков, используемых для приготовления различных коктейлей, другими основными, дополнительными и сопутствующими компонентами.
- Ознакомление с порядком получения с производства (кладовой) необходимой продукции (товаров), её подготовки к реализации.
- Подготовка рабочего места к работе. Составление карты организации рабочего места бармена. Подготовка и оформление барной стойки. Рациональное размещение на ней посуды, инвентаря, компонентов, используемых для приготовления и оформления коктейлей.
- Ознакомление с основными правилами приготовления смешанных напитков в шейкере, блендере, в посуде подачи, в смесительном стакане. Освоение техники приготовления напитков методами: «shake», «blend», «build», «stir».
- Владение навыками использования различных мер объёма и работы с джиггером.
- Подготовка льда. Отработка элементов фристайла.
- Отработка навыков порционирования и разлива напитков в посуду для отпуска на счёт (stil-stop).
- Владение навыками подбора и подготовки элементов оформления готовых напитков.
- Ознакомление с отчётностью в баре. Владение навыками составления отчётной документации.

Примерная тематика курсовых работ

1. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами в детском кафе.
2. Организация детского воскресного бранча в ресторане высшего класса.
3. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами (прием обед).
4. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.
5. Организация обслуживания банкета «Золотая свадьба».
6. Банкет за столом с полным обслуживанием по типу «кофе в гостиной».
7. Организация обслуживания приема-фуршет.
8. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.
9. Организация комбинированного приема коктейль-фуршет.
10. Организация обслуживания туристов из Испании.
11. Обслуживание в ресторане европейской кухни.
12. Организация обслуживания банкета по случаю празднования юбилея Музыкального театра.
13. Организация банкета в ресторане по случаю празднования серебряной свадьбы.
14. Организация обслуживания тематического вечера «Русская зима».
15. Организация обслуживания тематического мероприятия «Праздник Нептуна» на палубе теплохода.
16. Организация обслуживания праздничного ужина в десерт-баре ресторана.
17. Организация обслуживания банкета-чая в ресторане 1-го класса.
18. Организация обслуживания тематического вечера в артистическом кафе.
19. Организация Дня кавказской кухни со шведским столом (обед).
20. Организация обслуживания банкета-коктейля в баре высшего класса.
21. Организация обслуживания в диско-баре «Звездное небо».
22. Организация обслуживания в кофейне.
23. Организация работы винного бара в ресторане итальянской кухни.
24. Организация обслуживания в кафе-кондитерской.
25. Организация обслуживания в баре общего типа 1 класса.
26. Организация обслуживания в ресторане японской кухни при пятизвездочном отеле.
27. Организация обслуживания новогоднего ужина в ресторане первого класса.
28. Организация обслуживания в кафе-молодежном.
29. Организация проведения дегустации блюд в испанском ресторане.
30. Организация обслуживания участников конференции.

Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе

16

Раздел ПМ 2 Использование психологических знаний и этических норм в профессиональной деятельности		168	
МДК.02.02 Психология и этика профессиональной деятельности		112	
Тема 2.1 Предмет, цели, задачи, методы психологии и этики профессиональной деятельности.	Содержание	6	
	1. <i>Предмет, цели, задачи психологии и этики профессиональной деятельности.</i> Отрасли психологии: общая психология, социальная психология, психология труда; значение в профессиональной деятельности. Межпредметные связи. Профессиональная значимость дисциплины.	6	2
	2. <i>Методы психологических исследований.</i> Неэкспериментальные психологические методы: наблюдение, опрос, анкетирование, беседа, «архивный метод», контент-анализ, монографический метод. Диагностические методы: тесты и их применение в профессиональной деятельности. Экспериментальные методы (естественный, моделирующий, лабораторный эксперимент). Формирующие методы. Этические проблемы психологических исследований.		2
	3. <i>Психика человека.</i> Понятие, особенности, функции человеческой психики. Формы проявления психики человека (процессы, состояния, свойства). Основные формы психического. Биологическое и социальное в человеке. Психика и организм. Бессознательное. Психика, нервная система, мозг. Условные и безусловные рефлексы. Процессы торможения и возбуждения в коре головного мозга.		2
Тема 2.2 Психические процессы и состояния	Содержание	14	
	1. <i>Познавательные психические процессы: ощущения, восприятие.</i> 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 людям в процессе взаимодействия. Наблюдение и наблюдательность, их роль в профессиональной деятельности.	8	2
	2. <i>Познавательные психические процессы: представления, мышление, память, внимание, воображение.</i> Представления, мышление, речь, память, внимание, воображение. 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, функции, развитие. Роль внимания в профессиональной деятельности. Воображение: определение, виды. Воображение и органические процессы. Проявление воображения в профессиональной деятельности.		2
	3. <i>Эмоционально-волевые психические процессы.</i> Воля: понятие, волевые качества, волевая регуляция поведения. Воспитание воли. Эмоции и чувства: понятие, виды чувств, формы проявления эмоций. Управление эмоциями.		2
	4. <i>Психические состояния.</i> Психические состояния: настроение, аффект, фрустрация, стресс, дистресс, страх, боязнь; их характеристика. Самооценка собственного эмоционального состояния и состояния потребителей.		2

	<p>Практические занятия</p> <p>1. <i>Определение свойств и особенностей формирования внимания и памяти</i> Изучение возможных путей формирования и развития свойств внимания; Определение уровня развития различных свойств внимания; Определение уровня развития различных видов памяти; Изучение использования индивидуальных особенностей памяти и внимания при работе с учебным материалом; Изучение мнемотехнических приемов.</p> <p>2. <i>Выявление развитости свойств мышления и особенностей воображения</i> Исследование сообразительности, способности к аналитическому мышлению и установлению закономерностей; Исследование преодоления шаблонности (гибкости мышления) и роли представления в решении задач; Исследование способности к обобщению, классификации и анализу; Изучение особенностей творческого воображения; Исследование пространственного воображения.</p> <p>3. <i>Эмоциональная и волевая регуляция поведения.</i> Определение уровня самооценки. Изучение методов преодоления низкой самооценки. Анализ влияния эмоций на запоминание. Изучение воли и степени выраженности волевой черты характера – дисциплинированности. Оценка развитости силы воли для достижения успеха в профессиональной деятельности. Тренинг эмоционально-волевой устойчивости.</p>	6	
<p>Тема 2.3 Психология личности</p>	<p>Содержание</p> <p>1. <i>Психологическая характеристика личности.</i> Подходы в изучении личности. Факторы формирования личности. Макро-и микросреда личности. Индивид. Личность. Субъект деятельности. Индивидуальность. Ролевое поведение в деловом общении. Я-концепция и регуляция поведения.</p> <p>2. <i>Темперамент.</i> Понятие, виды темперамента (холерический, сангвинический, флегматический, меланхолический). Свойства темперамента: экстраверсия, интроверсия, нейротизм, стабильность, реактивность, активность, пластичность, ригидность. Темперамент и профессия.</p> <p>3. <i>Характер.</i> Определение, типология, формирование характера. 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.</p>	12 10	1 1 1

	4.	<i>Способности</i> Общее понятие о способностях. История и проблематика исследования способностей. Структура способностей. Природа способностей. Задатки. Склонность. Классификация способностей. Обучаемость, общие способности к освоению новых знаний и навыков.		2
	5.	<i>Мотивационная сфера личности в профессиональной деятельности.</i> Потребности и цели личности: понятие, структура, осознанность и неосознанность мотивов и потребностей личности. Иерархия потребностей. Мотивация потребностей. Оценка мотивационной сферы человека по широте, гибкости, иерархизированности, ее развитие. Мотивационные состояния: интерес, задачи, желания, намерения и ценности. Практическое проявление мотивационной сферы человека в его профессиональной деятельности в общественном питании.		2
	Практические занятия		2	
Тема 2.4 Группа и взаимодействие в ней	1.	<i>Выявление индивидуально-типологических свойств личности.</i> Определение типа темперамента по опроснику Айзенка. Определение акцентуаций характера по К. Леонгарду. Анализ данных личностных тестов, применение их в профессиональной деятельности. Овладение приемами самовоспитания личности, определение перспектив личностного развития.		
	Содержание		12	
	1.	<i>Группа: основные характеристики, классификация</i> Социально-психологические особенности группы: цели, потребности, мотивы, групповые нормы, ценности, настроения, традиции. Социально-психологические характеристики положения индивида в группе (статус, роль). Принципы классификации и виды групп.	6	1
	2.	<i>Малая группа и коллектив.</i> Классификация малых групп. Социально-психологические особенности малой группы. Социально-психологическая структура малой группы. Характеристика социально-психологических процессов в малой группе. Образование и развитие малой группы. Групповое давление. Конформизм. Групповая сплоченность. Ценностно-ориентационное единство. Социально-психологический климат. Типы взаимоотношений в коллективе.		2
	3.	<i>Лидерство и руководство. Стили руководства.</i> Групповая динамика и лидерство в группе. Проблемы лидерства и руководства. Типы лидеров. Стили руководства: демократический, авторитарный и либеральный. Роль руководителя в становлении коллектива. Психологические проблемы руководства.		2
	Практические занятия		6	
	1.	<i>Психологические аспекты малых групп и коллективов</i> Изучение социально-психологического климата в коллективе. Определение групповых ролей. Выработка навыков делового общения и взаимодействия в группе.		
2.	<i>Руководство и лидерство</i> Закрепление теоретических знаний по теме; Исследование наличия качеств личности, важных для руководителя; Закрепление навыков профессионально значимых личностных качеств руководителя; Решение ситуаций по принятию управленческих решений.			

	3.	<i>Психология принятия решения</i> Закрепление теоретических знаний; Решение ситуаций по теме; Определение умения влиять на окружающих; Формирование навыков коллективного принятия решений; Деловая игра «Мозговой штурм – основа принятия решения».		
Тема 2.5 Психология делового общения и коммуникации	Содержание		14	
	1.	<i>Понятие и структура общения.</i> Содержание, цели, средства и функции общения. Особенности делового общения. Единство общения и деятельности. Стороны общения: коммуникативная, перцептивная, интерактивная.	10	2
	2.	<i>Коммуникативная сторона общения.</i> Общение как обмен информацией. Специфика коммуникативного процесса между людьми. Единство деятельности, общения и познания в коммуникативном процессе. Слушание. Приемы, позволяющие повысить эффективность слушания. Вербальные и невербальные средства коммуникации.		
	3.	<i>Социально-ролевое общение в профессиональной деятельности.</i> Понятие социальной роли. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Этапы общения в процессе взаимодействия. Типы взаимодействий (сотрудничество, конкуренция, конфликт). Виды, способы, методы и формы психологического воздействия. Убеждение, внушение, психологическое заражение, подражание как способы воздействия в процессе общения. Условия эффективности и технологии убеждающего воздействия. Деловое общение. Формы опосредованного общения в общественном питании.		2
	4.	<i>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).</i> Механизмы взаимопонимания в процессе общения. Межличностное восприятие как основа взаимопознания и взаимопонимания людей. Механизмы социальной перцепции: идентификация и рефлексия. Роль эмпатии. Эффекты межличностного восприятия: проекции, «ореола», стереотипизации, доминирующей потребности и т.д. Интерпретация причин поведения другого человека – явление казуальной атрибуции. Содержание и эффекты межличностного восприятия. Точность межличностной перцепции. Способы и приемы создания имиджа – положительного образа человека или организации в сфере деловых отношений. Слагаемые личного обаяния (имиджа) делового человека: нравственные характеристики, психологические знания и умения, техника самопрезентации.		2
5.	<i>Принципы ведения партнерской беседы.</i> Партнерская беседа: понятие, сущность, принципы, подготовка, выбор индивидуального стиля с учетом собственных психологических и индивидуальных 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. Запрещенные приемы во время деловой беседы: перебивание речи партнера, подчеркивание разницы между собой и партнером; избегание пространственной близости; непонимание или нежелание понять психическое состояние партнера и т.д.		3	

	Практические занятия	4	
	1. <i>Особенности вербального общения.</i> Изучение индивидуальных особенностей речевой деятельности; Изучение приемов повышения эффективности активных и пассивных видов речи; Исследование способности к речевому общению; Тренинг навыков речевого общения.		
	2. <i>Психология делового общения и коммуникации.</i> Изучение средств делового общения; Тестирование владения невербальными компонентами делового общения; Определение уровня собственной общительности; Тренинг навыков делового общения; Развитие умений преодолевать барьеры в деловом общении.		
Тема 2.6 Конфликты в профессиональной деятельности	Содержание	10	
	1. <i>Понятие конфликта и его социальная роль.</i> Социальная роль конфликта. Конфликтоген и конфликтная ситуация. Типологии конфликтов и уровни проявления. Социально-психологическая характеристика основных видов конфликта. Функции и динамика конфликта. Структура конфликта. Причины конфликтов в организациях.	6	1
	2. <i>Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтной ситуации.</i> Типы стратегий поведения в конфликтной ситуации: конкуренция, сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание. Выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации. Механизмы психологической защиты в конфликтной ситуации.		2
	3. <i>Технология разрешения и профилактики конфликтов.</i> Способы регулирования и предотвращения конфликта. Разрешение и преодоление конфликта. Формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт. Типы конфликтных личностей. Социально-психологический портрет конфликтной личности и психолого-педагогическая тактика воздействия на него. Профилактика конфликта – одно из направлений профессиональной деятельности менеджера.		2
	Практические занятия	4	
	1. <i>Конфликт и стратегия поведения менеджера в конфликтной ситуации.</i> Тестирование тактики поведения в конфликте; Изучение методов снятия напряженности; Определение стратегии поведения в конфликтной ситуации.		
	2. <i>Деловая игра «Моделирование конфликтных ситуаций в организациях общественного питания»</i>		
Тема 2.7 Психология труда и профессиональной деятельности	Содержание	24	
	1. <i>Предмет и задачи психологии труда.</i> Психология труда как научная дисциплина. Предмет и задачи психологии труда. Понятие трудовой профессиональной деятельности. Психологические признаки труда. Теоретические и практические задачи психологии труда. Система отраслей психологии труда.	16	2

	<p>2. <i>Общая характеристика профессиональной деятельности.</i> Деятельность: понятие, виды, структура и элементы. Внутренние и внешние компоненты деятельности. Специфика трудовой деятельности в общественном питании. Морально-предметный и коммуникативный аспекты. Психомоторика. Ритмичность. Автоматизация рабочего навыка. Психологическая структура совместной деятельности.</p>	2
	<p>3. <i>Психологическое понимание труда и профессии.</i> Аспекты трудовой деятельности. Примерное соотношение человека и объективных требований труда, работы, профессии. Основные характеристики профессии. Всесторонняя подготовленность к труду, ее компоненты и показатели. Психологические условия достижения профессионализма. Психология профессионального самоопределения.</p>	2
	<p>4. <i>Развитие субъекта труда.</i> Основные этапы развития субъекта труда. Прогрессивная стадия профессионального становления. Регрессивная стадия профессионального становления. Кризисы профессионального становления.</p>	2
	<p>5. <i>Психология профессиональной работоспособности.</i> Психологическая сущность работоспособности. Профессионализм и работоспособность. Соотношение психической и физиологической дееспособности. Психологические основы режима труда и отдыха. Психологические средства повышения работоспособности.</p>	2
	<p>6. <i>Психология процесса обслуживания</i> Психологическая характеристика процесса обслуживания. Современная концепция взаимосвязи психологии и процесса обслуживания потребителей. Понятие о специальной технологии обслуживания, направленной на изменение эмоционального состояния посетителей, снятие стресса и т.д. Содержание и последовательность психологической технологии обслуживания: диагностика эмоционального состояния посетителя, его коррекция и закрепление. Факторы, воздействующие на изменение эмоционального состояния посетителя: уличная зона (организация внешнего пространства организации ОП), дизайн предприятия, интерьер, цвет, освещение, запах, сервировка стола, оформление блюд, работа официанта. Пути создания атмосферы гостеприимства в организациях ОП.</p>	2
	<p>7. <i>Принципы профессионального поведения работников общественного питания.</i> Психологические контакты – основа процесса обслуживания. Понятие о психологическом контакте и общении. Взаимоотношения официанта и потребителя в процессе общения. Социальные функции работников общественного питания при общении с потребителями. Общие принципы профессионального поведения. Психологические требования к обслуживающему персоналу и его профессиональной деятельности: общительность, внимательность, наблюдательность, оперативность, четкость в работе, профессиональная память, психическая устойчивость, выдержка, знание правил профессионального поведения, психологическая подготовленность и т.д.</p>	2
	<p>8. <i>Планирование карьеры. Устройство на работу.</i> Выбор карьеры. Планирование карьеры: анализ ситуации. Оценка способностей. Определение ценностей и интересов. Оценка половых и культурных факторов. Устройство на работу. Правила поиска работы. Резюме. Аппликационное письмо. Типы интервью. Смена работы.</p>	2

	Практические занятия	8	
	1. <i>Трудовая деятельность в общественном питании</i> Деловая игра «Угадай профессию»; Специфика труда в общественном питании; Разработка профессиограмм официанта, бармена, метрдотеля.		
	2. <i>Принципы профессионального поведения работников общественного питания.</i> Психологические контакты – основа процесса обслуживания. Взаимоотношения официанта и потребителя в процессе общения. Социальные функции работников общественного питания при общении с потребителями. Общие принципы профессионального поведения.		
	2. <i>Психология и основные этапы процесса обслуживания (деловая игра)</i> Подготовка к обслуживанию. Подготовка зала и рабочего места. Встреча в гардеробе. Приветствие. Размещение гостей. Подача меню. Прием заказа. Сервировка стола. Выполнение заказа. Правила пользования приборами. Замена использованной посуды и приборов. Расчет с потребителем.		
	3. <i>Психология устройства на работу</i> Планирование карьеры: анализ ситуации в сфере общественного питания в городе и крае. Оценка способностей. Определение ценностей и интересов. Подготовка к собеседованию. Составление резюме и аппликационного письма.		
Тема 2.8 Профессиональная этика и этикет	Содержание	20	
	1. <i>Предмет и значение этики.</i> Этика: понятие, время возникновения, предмет. Значение этики и морали в жизни человека и общества. Понятие нравственной культуры как элемента духовной культуры. Соотношение этики и других наук.	16	2
	2. <i>Мораль как социальный институт.</i> Сущность морали. Происхождение морали. Общие подходы к пониманию морали. Структура морали. Функции морали. Виды и особенности моральных норм.		2
	3. <i>Профессиональная этика.</i> Профессиональная этика: понятие, основные принципы (профессиональная честь и достоинство, порядочность, принципиальность, забота о потребителях и т.д.). Этика общения и взаимоотношений в коллективе и с клиентами. Культура обслуживания, факторы, ее определяющие. Профессиональная этика сферы обслуживания и создание собственного имиджа.		2
	4. <i>Корпоративная этика.</i> Понятие и особенности корпоративной этики и этикета. Корпоративное общение. Коммуникативная культура. Формы корпоративного общения. Факторы, способствующие развитию корпоративной этики в организации. Корпоративная этика и социальная ответственность.		2
	5. <i>Административная и управленческая этика.</i> Сущность административной этики. Управленческая этика как вид профессиональной этики. Ритуалы и традиции в деятельности организации. Культура профессионального поведения руководителя. Рабочий кабинет руководителя. Организация рабочего времени служащих.		2

	6.	<i>Нормы и правила современного этикета.</i> Этикет: понятие, история возникновения и развития, структура, функции, виды. Понятие о деловом этикете. Основные нормы и правила современного этикета. Социальные, национальные, возрастные особенности этикета. Психологическое состояние людей при соблюдении этикета.		2
	7.	<i>Профессиональный и речевой этикет:</i> понятие, современные требования, задачи, значение. Искусство общения и культура речи. Деловой этикет и протокол: понятие, функции, правила, задачи, приемы. Национальные особенности делового этикета.		2
	8.	<i>Международный этикет.</i> Понятие международного этикета. Стиль и культура протокольных мероприятий. Столовый этикет.		2
	Практические занятия		4	
	1.	<i>Профессиональный и речевой этикет.</i> Тест «Тактичность». Тест «Умение слушать». Деловая игра «Организация и проведение совещания на тему... (по заданию преподавателя)».		
	2.	<i>Анализ организационной культуры (выступления-презентации)</i> Подготовка и выступление студентов с анализом особенностей культуры организации общественного питания, хорошо известной им по личному опыту (прохождение практики, трудовая деятельность) в настоящее время или в прошлом. Использование психологических методов исследования (опрос, анамнез, наблюдение, метод анализа документов) при подготовке анализа корпоративной культуры выбранной организации общественного питания.		
	Самостоятельная работа при изучении раздела		48	
	<ul style="list-style-type: none"> - подготовка и дополнение текстов лекций по темам, освоение психолого-этической терминологии, формулирование основных вопросов по темам курса; - подготовка к практическим занятиям (изучение теоретического материала по темам курса с использованием текста лекций и рекомендуемой литературы); - использование психологических методов и методик (наблюдения, опроса, тестирования, социометрии и т.д.) с целью самообследования, а так же для приобретения навыков исследования взаимоотношений в учебных и трудовых коллективах; - развитие умений оказывать психологическое воздействие на партнеров по общению в профессиональной деятельности; - изучение дополнительной информации о психологических аспектах трудовой деятельности работника сферы общественного питания; - подготовке выступлений и домашних самостоятельных работ по проблемным вопросам изучаемых тем дисциплины; - подготовка к текущему и итоговому контролю знаний по дисциплине. 			
	Примерная тематика домашних заданий			
	<ul style="list-style-type: none"> - Подготовка к тестированию по основным разделам курса; - Подготовка к практическим занятиям; - Составление социально-психологической характеристики личности - Анализ телевизионных рекламных роликов с точки зрения эффективности их психологического воздействия на потребителя; - Анализ конфликтов и способов психологической защиты по отрывкам из художественной литературы; - Подготовка конспекта по теме «Профессиография и классификация профессий» - Подготовка доклада и презентации по теме «Анализ организационной культуры предприятия общественного питания» 			

Раздел ПМ 3 Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания		292	
МДК 3 Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания		200	
Тема 3.1 Понятие и сущность менеджмента	Содержание	8	
	1. <i>Менеджмент и управление.</i> Сущность и значение управления. Управление и менеджмент. Определение менеджмента, его цели и задачи. Содержание менеджмента. Основные категории менеджмента (объект, субъект, функции, виды, методы, принципы).	4	2
	2. <i>Понятие менеджера и руководителя</i> Понятие менеджера и руководителя. Базовые операции в работе менеджера. Уровни менеджеров. Портрет современного менеджера. Требования, предъявляемые к лично-деловым качествам менеджера. Роль и место менеджера в системе управления. Управленческие роли по Г. Минцбергу.		2
	Практические занятия	4	
	1. Портрет современного менеджера. Требования, предъявляемые к лично-деловым качествам менеджера. Профессиограмма менеджера. 2. Роль менеджера Место и роль менеджера в организации. Сущность деятельности менеджера. Управленческие роли по Г. Минцбергу		
Тема 3.2 Основные этапы эволюции управленческой	Содержание	4	
	1. <i>История развития менеджмента.</i> Предпосылки возникновения менеджмента. Основные этапы формирования менеджмента. Классическая школа в управлении: школа научного менеджмента и школа административного управления. Школы человеческих отношений и поведенческих наук. Характерные черты разных школ. Вклад различных школ в теорию управления.	4	2
	2. <i>Современные подходы в менеджменте.</i> Современные подходы в менеджменте (количественный, процессный, системный, ситуационный), их сущность и основные отличия. Национальные особенности менеджмента. Сравнительный анализ японского и американского менеджмента. Управленческие идеи в России. Использование мирового опыта менеджмента в условиях России. Особенности российского менеджмента.		2
Тема 3.3 Внешняя и внутренняя среда организации	Содержание	8	
	1 <i>Организация как объект управления.</i> Понятие и признаки организации. Основные характеристики организации. Уровни управления в организации. Составляющие успеха организации.	6	2

	2	<i>Характеристика внешней и внутренней среды организации</i> Понятие «окружающая среда организации». Внешняя среда: ее элементы. Факторы прямого и косвенного воздействия, их характеристика и взаимосвязь. Подвижность и неопределенность внешней среды. Внутренняя среда организации: цели, задачи, структура, технология и персонал. Характеристика факторов внутренней среды.		2
	3	<i>Анализ внешней и внутренней среды организации.</i> Методы анализа внешней и внутренней среды. SWOT-анализ, методика его проведения.		2
	Практические занятия		2	
	1	Анализ внешней и внутренней среды организации		
Тема 3.4 Цикл и функции менеджмента	Содержание		28	
	1	<i>Цикл менеджмента.</i> Цикл менеджмента: понятие, содержание. Краткая характеристика функций менеджмента: планирование, организация, мотивация, контроль.	16	2
	2	<i>Планирование: сущность, виды, этапы.</i> Сущность и роль планирования в рыночной экономике. Принципы и методы планирования. Этапы планирования. Виды планирования.		2
	3	<i>Стратегическое планирование.</i> Понятие и сущность стратегического планирования. Этапы стратегического планирования: определение миссии и целей организации, стратегический анализ, выбор стратегии, реализация стратегии, оценка и контроль выполнения. Классификация стратегических планов.		2
	4	<i>Организационные структуры управления</i> Организационная структура управления: понятие, элементы, связи и уровни. Принципы формирования организационной структуры. Роль и значение ОСУ. Типы ОСУ и условия их применения.		2
	5	<i>Полномочия и ответственность.</i> Полномочия и ответственность в организационных структурах управления. Делегирование полномочий и ответственности. Линейные и штабные полномочия. Централизация и децентрализация.		2
	6	<i>Мотивация трудовой деятельности.</i> Сущность и значение мотивации. Механизм мотивации. Теории мотивации: содержательные теории мотивации (Маслоу, Мак-Клеланд, Герцберг), процессуальные теории мотивации (теория ожиданий, теория справедливости и модель Портера-Лоулера).		2
	7	<i>Система и методы мотивации</i> Система мотивации. Методы стимулирования труда: материальные и нематериальные (социальные, моральные, социально-психологические) методы. Особенности мотивационной деятельности в ресторанном бизнесе.		2
	8	<i>Контроль в системе менеджмента.</i> Понятие и сущность контроля в менеджменте. Цели, задачи, объекты, функции контроля. Составные элементы системы контроля и его этапы. Виды контроля. Принципы контроля.		2
	Практические занятия		12	
	1	<i>Планирование на предприятии.</i> Планирование деятельности. Виды планирования. Основные этапы планирования. Планирование личной жизни и деятельности организации общественного питания.		

	2	<i>Построение и анализ организационных структур управления предприятием.</i> Организационные структуры Типы организационных структур, элементы структуры. Построение различных видов организационных структур общественного питания.		
	3	Делегирование полномочий. Виды и способы делегирования полномочий в общественном питании.		
	4	<i>Анализ системы мотивации конкретной организации.</i> Мотивация трудовой деятельности. Способы мотивации трудового коллектива общественного питания.		
	5	<i>Анализ системы контроля конкретной организации.</i> Контроль в системе менеджмента Виды и этапы контроля на предприятии общественного питания.		
Тема 3.5 Система методов управления	Содержание		8	
	1	<i>Экономические методы управления.</i> Методы управления: сущность и значение, их классификация. Экономические методы управления: планирование, государственное регулирование, материальное стимулирование, их сущность, назначение, область применения. Особенности использования экономических методов управления на микро - и макроуровне.	6	2
	2	<i>Организационно-распорядительные методы управления.</i> Роль организационно-распорядительных методов управления. Формы организационно-распорядительных методов: обязательное предписание, согласительные методы, рекомендации, пожелания. Организационно-стабилизирующие, распорядительные, дисциплинарные методы управления. Способы административного воздействия.		2
	3	<i>Социально-психологические методы управления.</i> Социально-психологические методы управления: значение, специфика. Социологические методы (социальные исследования, социальное планирование, социальное регулирование, социальное нормирование, моральное стимулирование). Психологические методы. Психологическое планирование. Психология труда. Психология управления. Психотерапия. Способы психологического воздействия.		2
	Практические занятия		2	
	1	<i>Анализ предпочтительности методов управления.</i> Экономические, организационно-распорядительные, социально-психологические методы управления в предприятии общественного питания		
Тема 3.6 Управленческие решения	Содержание		8	
	1	<i>Управленческие решения: понятие, сущность, классификация.</i> Управленческие решения: понятие, сущность, классификация. Требования, предъявляемые к решениям. Условия качественного решения. Уровни и этапы принятия решений. Организация и контроль исполнения управленческих решений.	4	2
	2	<i>Методы принятия управленческих решений.</i> Методы принятия эффективных управленческих решений: математическое моделирование, метод экспертных оценок, метод «мозгового штурма», теория игр, метод проб и ошибок, метод контрольных вопросов, метод дерева решений, метод функционально-стоимостного анализа, метод платежной матрицы, метод сценариев.		2
	Практические занятия		4	
	1	Методы принятия управленческих решений, наиболее приемлемые в предприятиях общественного питания.		
	2	Деловая игра «Мозговой штурм»		

Тема 3.7 Коммуникации. Деловое и управленческое общение	Содержание		12	
	1	<i>Коммуникации: понятие, виды</i> Роль коммуникаций в менеджменте. Виды коммуникаций. Основные элементы коммуникационного процесса. Барьеры коммуникаций. Психологические приемы достижения расположенности подчиненных (аттракция). Управленческая информация: понятие; назначение, виды.	6	1
	2	<i>Деловое общение.</i> Понятие и сущность делового общения. Особенности делового общения. Формы делового общения: деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, служебное совещание, деловая дискуссия, пресс-конференция, публичная речь, деловая переписка, деловая беседа по телефону. Факторы повышения эффективности делового общения. Фазы делового общения: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решений.		1
	3	<i>Управленческое общение.</i> Управленческое общение понятие, назначение. Формы управленческого общения: субординарная, служебно-товарищеская, дружеская. Эффективность управленческого общения.		1
	Практические занятия		6	
	<i>Техника и приемы организации коммуникации</i>			
	1	Правила ведения бесед, совещаний. Планирование проведения данных мероприятий (организация, цели, место общения, подготовка к общению). Техника ведения телефонных переговоров. Деловая игра		
Тема 3.8 Руководство: власть и партнерство.	Содержание		8	
	1	<i>Власть и партнерство.</i> Власть и влияние: понятие и виды. Методы влияния. Классификация основных форм власти. Лидерство. Психологические типы лидеров. Партнёрство в организации.	4	2
	2	<i>Стили руководства в управлении.</i> Стиль руководства: понятие, виды (авторитарный, демократический, либеральный). «Решетка менеджмента».		1
	Практические занятия		4	
	1	Решение ситуационных задач по определению стилей управления на предприятии общественного питания		
	2	Деловая игра «Я – руководитель»		
Тема 3.9 Организационная культура и управление ею	Содержание		4	
	1	<i>Организационная культура</i> Сущность и функции организационной культуры. Источники организационной культуры. Уровни, элементы организационной культуры. Содержание организационной культуры. Управление организационной культурой.	4	2
	2	<i>Классификация и характеристика организационной культуры.</i> Типы организационной культуры. Схожесть и различие организационных культур. Корпоративная культура и социальная ответственность. Факторы, влияющие на организационную культуру. Влияние культуры на организационную эффективность. Методы поддержания организационной культуры.		2
Тема 3.10 Процесс управления	Содержание		10	

организацией	1	<i>Управление организацией.</i> Понятие управления. Система управления. Совершенствование управления. Стратегическое управление. Оперативное управление. Диспетчеризация. Управление запасами и затратами.	6	2	
	2	<i>Управление преобразованиями.</i> Необходимость организационных преобразований. Внутренние и внешние причины преобразований. Основные области изменений. Виды организационных изменений. Сопротивление преобразованиям и способы его преодоления.			2
	3	<i>Особенности управления общественным питанием как системой.</i> Анализ состояния и тенденции развития сферы общественного питания. Принципы и задачи управления развитием предприятий общественного питания. Функции управления предприятием общественного питания. Структура системы управления предприятиями общественного питания.			2
	Практические занятия		4		
	1	Решение ситуационных задач по управлению предприятием общественного питания. Расчет показателей эффективности управления			
	2	Управление конфликтами и стрессами			
Тема 3.11 Система управления персоналом	Содержание		4		
	1	<i>Управление персоналом как наука и практика.</i> Этапы развития практики управления персоналом. Управление персоналом как наука и вид деятельности. Становление кадровой менеджмента. Цели и задачи изучения дисциплины «Управление персоналом», ее место в системе изучаемых дисциплин и связь с другими дисциплинами.	4	2	
	2	<i>Система, принципы и методы управления персоналом.</i> Система управления персоналом. Принципы управления персоналом. Классификация методов управления персоналом.		2	
Тема 3.12 Кадровая политика и планирование	Содержание		6		
	1	<i>Кадровая политика.</i> Сущность и содержание кадровой политики. <i>Понятие и основные направления кадровой политики. Принципы кадровой политики. Разработка кадровой политики организации. Виды кадровой политики.</i> Стратегия развития организации и кадровая политика. Стратегическое управление персоналом организации.	4	2	
	2	<i>Кадровое планирование.</i> Необходимость, цели и задачи планирования персонала. Сущность и принципы кадрового планирования. Основные элементы планирования персонала. Методы кадрового планирования. Этапы кадрового планирования. Виды кадрового планирования.			2
	Практические занятия		2		
	1	Выбор кадровой политики для предприятия. Кодекс поведения сотрудников торговой фирмы. Определение потребности в персонале			
Тема 3.13 Кадровый потенциал организации	Содержание		10		
	1	<i>Рынок труда и занятость персонала.</i> Социально-трудовые отношения в рыночной экономике. Рынок труда и его виды. Особенности российского рынка труда. Трудовые ресурсы и персонал. Государственная служба занятости населения. Региональные программы занятости населения.	6	2	

	2	<i>Структура и численность персонала.</i> Понятие и виды численности персонала. Движение персонала и его анализ. Текучесть кадров. Структура персонала. Классификация структуры: статистическая и аналитическая		2
	3	<i>Виды труда и трудовой потенциал персонала.</i> Виды трудовой деятельности (трудовые процессы). Компоненты трудового потенциала человека. Содержание труда персонала на предприятии. Научные направления организации труда. Трудоспособность. Участие работников в управлении организацией.		2
	Практические занятия		4	
	1	<i>Региональные программы занятости населения.</i> Региональные программы занятости. Политика государства по созданию и сохранению рабочих мест в регионах. Службы занятости г. Красноярска.		
	2	Анализ структуры персонала на предприятии. Выводы и предложения об улучшении структуры. Расчет текучесть кадров. Анализ причин текучесть кадров. Мероприятия по сокращению текучесть кадров		
Тема 3.14 Служба управления персоналом	Содержание		4	
	1	<i>Служба управления персоналом организации.</i> Кадровая служба в системе управления персоналом. Последовательность проведения мероприятий по созданию службы персонала. Типы оргструктуры системы управления персоналом. Профессиональный состав службы управления персоналом.	4	2
	2	<i>Обеспечение системы управления персоналом.</i> Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управление персоналом.		2
Тема 3.15 Технологии управления персоналом организации	Содержание		32	
	1	<i>Подбор персонала: принципы, этапы, источники.</i> Сущность и значение подбора персонала. Формы обеспечения подбора персонала. Принципы подбора персонала. Этапы подбора персонала. Источники пополнения кадров и их оценка.	18	2
	2	<i>Технологии отбора персонала.</i> Бесконтактные и контактные методы оценки кандидатов. Процесс принятия решения по отбору персонала: предварительная беседа, заполнение документов, беседа по найму, тестирование кандидатов, проверка рекомендаций и послужного списка, медицинский осмотр, принятие решения.		2
	3	<i>Этапы отбора их особенности.</i> Этапы отбора их особенности. Затраты на отбор персонала		2
	4	<i>Технология адаптации персонала.</i> Понятие, цели и принципы адаптации персонала. Основные виды, стадии и факторы адаптации. Управление адаптацией в организации. Показатели эффективности адаптации. Программа адаптации персонала.		2
	5	<i>Технология обучения персонала.</i> Обучение как элемент развития персонала. Цели, задачи и методы обучения. Организация процесса обучения, оценка его эффективности		2
	6	<i>Технология построения карьеры.</i> Понятие, виды и этапы карьеры. Управление карьерой. Планирование и подготовка резерва руководителей.		2

	7	<i>Кадровый резерв в системе управления персоналом</i> Кадровый резерв в системе управления персоналом, планирование кадрового резерва, основные требования для подбора кандидатов в резерв и профиль идеального сотрудника на руководящую должность		2
	8	<i>Технология оценки деятельности персонала организации.</i> Сущность и цели оценки деятельности персонала. Современные тенденции в оценке деятельности персонала. Методы оценки деятельности работников. Сущность оценочного метода. Классификация способов оценки. Методы оценки личных и деловых качеств работников. Методы оценки рабочего поведения. Методы оценки результатов деятельности работников. Сравнительные методы оценки деятельности персонала. Комбинированный подход к оценке деятельности работников. Потенциальные оценщики.		2
	9	<i>Оценка эффективности деятельности персонала</i> Роль оценки персонала в управлении эффективностью исполнения работ, составление отчетов о проведении оценок персонала, юридические и этические аспекты оценки персонала Сущность экономической эффективности управления персоналом и факторы, влияющие на ее уровень		2
	Практические занятия		14	
	1	Источники пополнения кадров. Методы отбора персонала. Заполнение документов		
	2	Методы оценки профессиональной пригодности работников. Составление профессиограм		
	3	Принципы профессиональной пригодности. Адаптация и ее уровень в учебном процессе студентов ОСПО		
	4	Требования для подбора кандидатов в резерв и профиль идеального сотрудника на руководящую должность		
	5	Планирование индивидуальной карьеры		
	6	Расчет экономической эффективности деятельности персонала и анализ факторов, влияющих на ее уровень		
Тема 3.16 Управление персоналом и организацией на стадии формирования организации	Содержание		12	
	1	Формирование внутренней и внешней среды организации, организационной структуры предприятия общественного питания	8	2
	2	Формирование стратегии, текущих планов, контроля предприятия общественного питания		2
	3	Формирование кадровой политики, планирование потребности и расчет численности персонала на предприятиях общественного питания		2
	4	Формирование критериев оценки кандидатов, анализ деятельности		2
	Практические занятия		4	
	1	Деловая игра «Управление персоналом и организацией на стадии формирования предприятия общественного питания»		
Тема 3.17 Управление персоналом и организацией на стадии стабильного функционирования организации	Содержание		10	
	1	Оценка производительности труда. Создание системы аттестации персонала на предприятиях общественного питания	6	2
	2	Методы управления: организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические на предприятиях общественного питания. Управленческие решения. Методы принятия управленческих решений на предприятиях общественного питания.		2

	3	Работа с резервом и планирование карьеры. Обучение. Нетрадиционные способы мотивации на предприятиях общественного питания		2
	Практические занятия		4	
	1	Деловая игра «Управление персоналом и организацией на стадии стабильного функционирования предприятия общественного питания»		
Тема 3.18 Управление персоналом и организацией в ситуации кризиса	Содержание		8	
	1	Формирование стратегии и кадровой политики в условиях кризиса	4	2
	2	Основы управления персоналом и предприятием общественного питания в условиях кризиса. Методы сокращения персонала		2
	Практические занятия		4	
	1	Деловая игра «Управление персоналом и предприятием общественного питания в ситуации кризиса»		
Самостоятельная работа при изучении раздела			74	
<ul style="list-style-type: none"> - подготовка и дополнение текстов лекций по темам, освоение ключевых понятий, формулирование основных вопросов по темам курса; - подготовка к практическим занятиям (изучение теоретического материала по темам курса с использованием текста лекций и рекомендуемой литературы); - развитие умений делового общения, принятия управленческих решений в профессиональной деятельности; - изучение дополнительной информации о методах управления в сфере общественного питания; - подготовке выступлений и домашних самостоятельных работ по проблемным вопросам изучаемых тем дисциплины; - подготовка к текущему и итоговому контролю знаний по дисциплине 				
Примерная тематика домашних заданий				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к деловым играм по заданию преподавателя. 2. Подготовка докладов и презентаций по темам, определяемым преподавателем. 3. Подготовка эссе по темам: <ul style="list-style-type: none"> - Роль психологии в науке управления. - Виды мотивов в управлении и профессиональной деятельности. - Внешняя и внутренняя мотивация: анализ случая. - Механизмы и значение стресса в жизни человека. 4. Подготовить доклады: «Портреты величайших менеджеров (Ф.У. Тейлор, А. Файоль, Г. Форд)». 5. Написать мини-сочинение «Каким должен быть современный менеджер?». 				

<p style="text-align: center;">Примерная тематика курсовых работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Исследование внешней и внутренней среды организации. 2. Выработка стратегии развития организации. 3. Совершенствование текущего планирования. 4. Организационная структура управления предприятием общественного питания. 5. Совершенствование работы по распределению полномочий в организации. 6. Мотивация трудовой деятельности персонала. 7. Совершенствование контроля в организации. 8. Совершенствование использования экономических методов управления. 9. Совершенствование использования организационно-распорядительных методов управления. 10. Совершенствование социально-психологических методов управления. 11. Оптимизация управленческих решений в организации. 12. Совершенствование работы по управлению персоналом. 13. Разработка кадровой стратегии организации. 14. Повышение эффективности управления организацией и ее влияние на результаты управленческой деятельности. 15. Совершенствование делового общения в организации. 16. Совершенствование информационного обеспечения менеджмента. 17. Совершенствование организационной культуры. 18. Методы отбора персонала. 19. Методы управления конфликтами в организации. 20. Миссия организации и ее роль в формировании мотивов работников и организационной культуры. 	16	
---	-----------	--

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Перечень необходимого программного обеспечения

- Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лицсертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный
- Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицсертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный
- Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лицсертификат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
- Kaspersky Endpoint Security Лицсертификат 2462170522081649547546 от 22.05.2017

4.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

- Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>
- Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
- Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
- Электронная библиотека диссертаций РГБ [Электронный ресурс]: ЭБД содержит около 800 тыс. полных текстов кандидатских и докторских диссертаций на русском языке по всем отраслям наук. – Москва, [1999]. – Режим доступа: <http://diss.rsl.ru>
- Электронно-библиотечная система elibrary [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [2000]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
- Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://rucont.ru>
- База данных «Общественные и гуманитарные науки / EASTVIEW» [Электронный ресурс]: база данных содержит периодические издания по общественным и гуманитарным наукам, журналы по вопросам педагогики и образования. – Москва, [2006]. – Режим доступа: <http://www.ebiblioteka.ru/newsearch/basic.jsp>

4.3 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

ОСПО располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом специальности и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень оборудования и технических средств обучения
1	МДК.02.01. Организация обслуживания в организациях общественного питания	Кабинет организации обслуживания в организациях общественного питания № 834: Кабинет организации и технологии обслуживания в барах № 107: Банкетный зал, Сервизная:	специализированная мебель, демонстрационное оборудование: доска учебная, экран настенно-потолочный, проектор Optoma DS211; персональный компьютер; учебно-наглядные пособия: учебные стенды, образцы столовой посуды, приборов и белья, сборники рецептов блюд и кулинарных изделий; Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лицсертификат 45676576 от

		<p>02.07.2009, бессрочный; Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицсертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный; ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 3750 users Лицензия на программное обеспечение EAV-0275470002 от 26.06.2020 до 26.06.2021; имеется неограниченный доступ в интернет, доступ в ЭИОС университета, ЭБС и БД</p>
		<p>специализированная мебель, демонстрационное оборудование: доска Magnetoplan CC, экран настенно-потолочный Screen Media, проектор Optoma DS211, экран рулонный настенный; рабочее место (LG), барная стойка, витрины бескаркасные, стол ресторанный, ноутбук HP Pavilion dv6 Notebook PC; Microsoft® Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN 1 Licence No Level Лиц сертификат 49394358 от 05.12.2011, № 49420632 от 09.12.2011, бессрочно; ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 3750 users Лицензия на программное обеспечение EAV-0275470002 от 26.06.2020 до 26.06.2021; имеется неограниченный доступ в интернет, доступ в ЭИОС университета, ЭБС и БД</p> <p>Столы ресторанные прямоугольные, стулья ресторанные, скатерти</p>

			столовые, салфетки сервировочные 46*46, столовая посуда, столовые приборы
2	МДК.02.02. Психология и этика профессиональной деятельности	Кабинет психологии и этики профессиональной деятельности № 438:	специализированная мебель, демонстрационное оборудование: доска учебная, экран настенно-потолочный Da-Lite 127*170, проектор Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, ноутбук HP Pavilion dv6 Notebook PC; Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный; Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный; ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 3750 users Лицензия на программное обеспечение EAV-0275470002 от 26.06.2020 до 26.06.2021; имеется неограниченный доступ в интернет, доступ в ЭИОС университета, ЭБС и БД
3	МДК.02.03. Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания	Кабинет менеджмента и управления персоналом № 521:	специализированная мебель, демонстрационное оборудование: доска учебная, экран настенно-потолочный, проектор Optoma DS211, проектор BenQ MP611C, ноутбук HP Pavilion dv6 Notebook PC; учебно-наглядные пособия; Microsoft® Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN 1 Licence No Level Лицсертификат 49394358 от 05.12.2011, № 49420632 от 09.12.2011, бессрочно; ESET

			NOD32 Antivirus Business Edition for 3750 users Лицензия на программное обеспечение EAV-0275470002 от 26.06.2020 до 26.06.2021; имеется неограниченный доступ в интернет, доступ в ЭИОС университета, ЭБС и БД
4	ПП. Производственная практика (по профилю специальности)	Кабинет организации обслуживания в организациях общественного питания № 834:	специализированная мебель, демонстрационное оборудование: доска учебная, экран настенно-потолочный, проектор Optoma DS211; персональный компьютер; учебно-наглядные пособия: учебные стенды, образцы столовой посуды, приборов и белья, сборники рецептур блюд и кулинарных изделий; Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лицсертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный; Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицсертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный; ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 3750 users Лицензия на программное обеспечение EAV-0275470002 от 26.06.2020 до 26.06.2021; имеется неограниченный доступ в интернет, доступ в ЭИОС университета, ЭБС и БД
		Производственные площадки базовых организаций	

4.4 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Мрыхина Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. — 416 с. — (Профессиональное образование). Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=752579>
2. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=535092>
3. Менеджмент: Учебник для ср. спец. учеб. заведений / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 288 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=474524>
4. Кибанов, А. Я. Управление персоналом [Текст] : учебное пособие для студентов среднего профессионального образования по специальности "Менеджмент" / А. Я. Кибанов.- Москва : КноРус, 2015. - 201 с.

Дополнительная литература:

1. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 560 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389895>
2. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Замедлина. - 2-е изд. - М.: ИД РИОР, 2009. - 112 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=177909>
3. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 256 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=375870>
4. Менеджмент : учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 197 с. — (Среднее профессиональное образование). Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=754605>
5. Шапиро, С. А. Теоретические основы управления персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. А. Шапиро, Е. К. Самраилова, Н. Л. Хусаинова.- Москва : Директ-Медиа, 2015. - 320 с. Режим доступа: http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/elib_dc/direct_01.06.2020/i-576155767.pdf
6. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Управление персоналом", "Менеджмент организации" / Базаров Т.Ю. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 239 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=883716>

Учебно-методическая литература:

1. Организация обслуживания в организациях общественного питания: методические указания к выполнению курсовой работы [Электронный ресурс] / сост. Н.С. Зайцева. – Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2017.

1. Психология и этика профессиональной деятельности: альбом иллюстраций, схем и таблиц / ФГАОУ ВО СФУ Торгово-экономический институт; сост. Н.В. Тарима. – Красноярск, 2017. – 73 с.

2. Психология и этика профессиональной деятельности: сборник описаний практических работ / ФГАОУ ВО СФУ Торгово-экономический институт; сост. Н.В. Тарима. – Красноярск, 2017. – 68 с.

3. Психология и этика профессиональной деятельности: рабочая тетрадь / ФГАОУ ВО СФУ Торгово-экономический институт; сост. Н.В. Тарима. – Красноярск, 2017. – 40 с.

4. Психология и этика профессиональной деятельности: сборник тестов / сост. Н.В. Тарима. – Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2017.

5. Менеджмент: сборник тестов / ФГАОУ ВО СФУ Торгово-экономический институт; сост. Н.В. Тарима – Красноярск, 2017. – 40 с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://ecsocman.edu.ru> - Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент».

2. <http://mir-restoratora.ru/> - портал ресторанного, гостиничного и туристического бизнеса

3. <http://psychologiya.com.ua/> - Психологический образовательный сайт «Психология»

4. <http://www.aup.ru/management/> - Административно-управленческий портал

5. <http://www.cfin.ru> - Сайт «Корпоративный менеджмент»

6. <http://www.psychology.ru/> - Психология на русском языке

7. <http://www.ts-ru.com> - Электронный журнал по менеджменту

8. <http://www.voppsy.ru/> - Сайт журнала «Вопросы психологии»

9. www.NoReCa.ru – единый интернет-портал Индустрии гостеприимства, созданный для участников ресторанного и гостиничного бизнеса

4.5 Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательной аудиторной нагрузки – 36 академических часов в неделю. При проведении лабораторных занятий группы разбиваются на подгруппы.

Учебная практика проводится на предприятиях общественного питания. По итогам учебной практики проводится сдача зачета за счет часов, отведенных на учебную практику. По результатам зачета присваивается рабочая профессия «официант».

Производственная практика проводится в организациях и профильных предприятиях, по результатам которой, студенты предоставляют отчет, производственную характеристику. Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций. По результатам практики присваивается рабочая профессия «бармен».

Руководство осуществляет руководитель практики от учебного заведения, а так же руководитель практики от производства.

При работе над курсовой работой со студентами проводятся консультации.

Дисциплины и модули, предшествующие освоению данного модуля:

Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации;

Имиджелогия;

Сервисная деятельность;

ПМ.01 Организация питания в организациях общественного питания.

4.6 Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Организация обслуживания в организациях общественного питания» и специальности 100114 Организация обслуживания в общественном питании.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1 Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.	- подготавливать зал к обслуживанию, сервировать столы различными вариантами	1. Текущий контроль знаний в форме: - защиты лабораторных и практических занятий;
ПК 2.2 Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.	- анализ производственной ситуации и умение определять наиболее приемлемые для нее управленческие решения; - использование в процессе обслуживания основных методов и способов психологического воздействия;	- контрольных работ по темам МДК; - тестирования по основным разделам МДК;
ПК 2.3 Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.	- рассчитывать количество официантов для различных вариантов обслуживания, в соответствии с установленными практикой нормами.	2. Зачеты по учебной и производственной практике
ПК 2.4 Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.	- составлять различные виды карт меню, карт вин, карт коктейлей, варианты меню для различных форм обслуживания	3. Зачеты и экзамены по каждому из разделов профессионального модуля.
ПК 2.5 Анализировать эффективность обслуживания потребителей.	- проводить анализ производственных ситуаций; - выбирать и определять показатели качества обслуживания.	4. Квалификационный экзамен по модулю.
ПК 2.6 Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.	- оценивать качество обслуживания гостей в организациях общественного питания; - представлять предложения по улучшению качества.	5. Защита курсового проекта.

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
<p><i>ОК 1</i> Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация интереса к будущей профессии; - использование психологических методов исследования для анализа своих личностных качеств с т. зр. соответствия профессии 	<p><i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студентов в процессе освоения образовательной программы</i></p>
<p><i>ОК 2</i> Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - владение техникой и приемами самопрезентации; - владение приемами самопознания, самоконтроля, самооценки, саморегуляции и саморазвития; 	<p><i>Текущий контроль знаний в форме:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - защиты лабораторных и практических занятий;
<p><i>ОК 3</i> Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выбор наиболее эффективной стратегии поведения в конфликтной ситуации; - диагностика конфликта; - владение методикой снятия психологической напряженности; 	<ul style="list-style-type: none"> - контрольных работ по темам МДК; - тестирования по основным разделам МДК;
<p><i>ОК 6</i> Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - владение методами изучения структуры трудового коллектива и морально-психологического климата; - владение приемами повышения эффективности общения, преодоления коммуникативных барьеров; - соблюдение культуры общения; 	
<p><i>ОК 7</i> Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - умение определять достоинства и недостатки различных стилей руководства; 	
<p><i>ОК 10</i> Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно-правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация знаний действующего законодательства, требований нормативно-правовых документов, а также требований стандартов и иных нормативных документов. 	