

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ВОЛЬСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 02 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы питания

для специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

Рассмотрена на заседании ЦК	Утверждаю	Рабочая программа
	Заместитель директора по УР	профессионального модуля
(Название ЦК)	(ФИО)	разработаны на основе
(ФИО Председателя ЦК)	«_____»_____2017	Федерального государственного
Протокол №____	г.	образовательного стандарта по
«_____»_____2017 г.	«_____»_____2018 г.	специальности среднего
Протокол №____	«_____»_____2019 г.	профессионального образования
«_____»_____2018 г.	«_____»_____2020 г.	
Протокол №____		43.02.14 Гостиничное дело.
«_____»_____2019 г.		Приказ Министерства
Протокол №____		образования и науки РФ от 9
«_____»_____2020 г.		декабря 2016 г. № 1552

Разработчики:

(ФИО, должность, место работы)

(ФИО, должность, место работы)

(ФИО, должность, место работы)

Рекомендована Экспертной комиссией Министерства образования Саратовской области.

Заключение Экспертной комиссии № _____ от «_____» _____ 20__ г.

©

©

©

©

©

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ .
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**» и соответствующие ему профессиональные компетенции, и общие компетенции:

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ВД 2	Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> - планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; - контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
знать	<ul style="list-style-type: none"> - задачи, функции и особенности работы службы питания; - законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; - особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - технологию организации процесса питания; - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; - этапы процесса обслуживания; - технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - регламенты службы питания; - критерии и показатели качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленных услуг.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 598 часов.

Из них на освоение МДК

- МДК 02.01 – 396 часов,

- МДК 02.02 – 58 часов,
на практики:
- учебную - 72 часа,
- производственную - 72 часов.

2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования профессионального модуля* разделов	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика				
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная , часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)			
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
ПК 2.1, ПК 2.2, ОК1-ОК6,	Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	232	192	78		76		72	72			
ПК 2.3. ОК7 - ОК10	Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.	222	186	90								
	Учебная практика, часов	72										
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72										
	Всего:	598	378	168	-	-	-	72	72			

*Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса и/или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.		232
МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.		
	Содержание	60
Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.	1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	
	2. Нормативно-правовые и законодательные акты регулирующие деятельность служб питания в гостиницах.	
	3. Санитарные требования к планировке зданий гостиниц и расположению служб питания.	
	4. Организация производства питания на гостиничном предприятии.	
	5. Типы и особенности функционирования службы питания в гостинице	
	6. Сервис питания и обслуживания в гостиницах.	
	7. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.	
	8. Организация питания в гостиницах.	
	9. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.	
	10. Характеристика предприятий общественного питания.	
	11. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.	
	12. Пищевая санитария.	
	13. Санитарно-гигиенические требования при приготовлении блюд для гостей.	
	14. Требования к технологическому оборудованию.	
	15. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	
	16. Работники службы питания и их функции.	
	17. Деловое общение. Этика и этикет.	

	18. Нарушения служебной этики. Последствия.	
	19. Церемониал. Особенности внутрифирменного общения.	
	20. Особенности этики общения при приеме заказа по телефону.	
	21. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.	
	22. Личная гигиена сотрудников.	
	23. Секция обслуживание номеров.Roomservice	
	24.Характеристика и виды меню.	
	25.Порядок составления меню.	
	26.Оформление меню. Карта вин. Карта бара.	
	27.Особенности организации детского и диетического питания в гостиницах.	
	28.Виды сервиса.	
	29.Внешний вид официантов.	
	30.Фирменный стиль в одежде обслуживающего персонала служб питания в гостиницах.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	<p>Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.</p> <p>Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.</p> <p>Составление схемы организационной структуры службы питания гостиниц.</p> <p>Организация снабжения в гостиницах.</p> <p>Отбор поставщиков продукции в службу питания.</p> <p>Ролевая игра: «Официант и гость».</p> <p>Отработка приемов обслуживания Roomservice.</p> <p>Церимониал. Внутрифирменные стандарты в общении.</p> <p>Составление схемы характеристик служб питания в гостиничных предприятиях.</p> <p>Особенности характеристики и видов меню.</p> <p>Порядок составления меню.</p> <p>Оформление меню в общем стиле гостиницы.Карта вин. Карта бара.</p> <p>Особенности организации детского и диетического питания в гостиницах.</p> <p>Ролевая игра «Официант в ожидании»</p> <p>Создание фирменного стиля в одежде обслуживающего персонала служб питания в гостиницах.</p>	26
Тема 1.2. Особенности	Содержание	54

подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.	1. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;	
	2. Требования к торговым и производственным помещениям для посетителей.	
	3. Расчет столов для сервировки в зависимости от количества гостей.	
	4. Требования к производственным помещениям.	
	5. Требования к складским помещениям.	
	6. Требования к административно-бытовым помещениям.	
	7. Требования к техническим помещениям.	
	8. Номенклатура предъявляемых требований к объектам общественного питания (функциональные, технологические, коммерческие, к размещению, инженерные, пожарной безопасности, санитарные)	
	9. Требования к территории объекта общественного питания.	
	10. Требования к инженерному обеспечению объектов питания. Водопровод и канализация	
	11. Правила пожарной безопасности	
	12. Рациональное размещение сети объектов общественного питания	
	13. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.	
	14. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	
	15. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.	
	16. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания.	
	17. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.	
	18. Понятие организации товарно-материальных ресурсов.	
	19. Структура и функции отдела материально-технического снабжения (ОМТС) в отеле.	
	20. Анализ и отбор поставщиков продукции.	
	21. Виды товарно-материальных ресурсов.	
	22. Структура системы организации снабжения (ТМР).	
	23. Хозяйственные связи между поставщиками и отелями.	
	24. Стили и методы подачи блюд и напитков.	
	25. Работа с приставным столом.	
	26. Использование различных методов обслуживания с учетом ассортимента заказанных блюд	
	27. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	
Тематика практических занятий и лабораторных работ		
Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.		32
Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.		
Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.		

	<p>Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.</p> <p>Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами».</p> <p>Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.</p> <p>Составление нормативных и технических документов службы питания.</p> <p>Схема структуры и функций отдела материально-технического снабжения (ОМТС) в отеле.</p> <p>Анализ и отбор поставщиков продукции.</p> <p>Составление схемы «Виды товарно-материальных ресурсов».</p> <p>Схема структуры системы организации снабжения (ТМР).</p> <p>Проверка и отработка хозяйственных связей между поставщиками и отелями.</p> <p>Отработка стилей и методов подачи блюд и напитков.</p> <p>Отработка приемов работы с приставным столом.</p> <p>Использование различных методов обслуживания с учетом ассортимента заказанных блюд</p> <p>Расчет с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.</p> <p>Ролевая игра «Расчет с гостями».</p>	
МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.		
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	<p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Организация питания гостей.</p> <p>Введение лексики, закрепление в упражнениях</p> <p>Чтение и перевод текста “TheF&BintheHotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.</p> <p>Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “HotelRestaurant”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи.</p> <p>Составление диалогов при заказе столов и мероприятий в ресторане отеля. Практика устной речи.</p> <p>Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.</p> <p>Ролевые игры: «Обслуживание заказа».</p>	
<p>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля. 2. Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара. 3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. 5. Составление эссе об организации службы питания. 6. Особенности служб организации питания в международных предприятиях. 		40
		20

7.	Должностная инструкция шеф-повара.	
8.	Должностная инструкция официанта.	
9.	Разбор конфликтных ситуаций возникающих в процессе обслуживания питания.	
10.	Составление рефератов на тему «Мировые лидеры в области питания в гостинично-ресторанном бизнесе»	
11.	Составление рефератов «Гостинично-ресторанный бизнес в РФ»	
12.	Составление рефератов «Специализированные ресторанные комплексы при гостиницах»	
13.	Составление рефератов «Особенности национальной организации служб питания в разных странах»	
14.	Составление рефератов «Особенности туристических гостиничных комплексов при предоставлении услуг питания»	
15.	Питание как часть составляющей «Все включено».	
Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.		222
МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.		
Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания.	Содержание	74
	1. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.	
	2. Метод обслуживания официантами	
	3. Метод самообслуживания	
	4. Современные формы обслуживания.	
	5. Экспресс-стол. Зал-экспресс. Кофе-брейк.	
	6. Классификация услуг ОП, общие требования к ним в соответствии с ГОСТ. Правила оказания услуг.	
	7. Обслуживание групп иностранных туристов в ресторанах и кафе гостиничного комплекса.	
	8. Национальная кухня и особенности питания иностранных туристов.	
	9. Структура управления предприятиями питания в средствах размещения	
	10. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	
	11. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий.	
	12. Кейтеринг.	
	13. Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис.	
	14. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.	
	15. Подача закусок, блюд и напитков в зале vip.	
	16. Транширование в присутствии посетителей.	
	17. Фламбирование блюд и десертов.	
	18. Особенности приготовления и подачи блюд фондю.	

	19. Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.	
	20. Банкет за столом в ресторане с полным обслуживанием официантами.	
	21. Банкет за столом в ресторане с частичным обслуживанием официантами.	
	22. Особенности подготовки и обслуживания Банкета–фуршета.	
	23. Особенности подготовки и обслуживания Банкета–коктейля.	
	24. Особенности подготовки и обслуживания Банкета–чая.	
	25. Особенности подготовки и обслуживания комбинированного банкета.	
	26. Сервировка банкетных столов.	
	27. Правила сервировки классического банкета.	
	28. Применение посуды при сервировке и подаче различных блюд.	
	29. Сервировка неофициального обеда.	
	30. Предметы сервировки. Барное стекло.	
	31. Предметы сервировки. Столовый фарфор.	
	32. Предметы сервировки. Столовые приборы.	
	33. Виды столового белья.	
	34. Повседневная сервировка.	
	35. Виды приёмов - барбекю, ленч (ланч), бранч, коктейль.	
	36. . Особенности подготовки и организации обслуживания различных торжеств.	
	37. Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	
	Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.	
	Подготовка и организация обслуживания шведского стола.	
	Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.	
	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	
	Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.	
	Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств	
	Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.	
	Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.	
	Подготовка и организация закусок, блюд и напитков в зале vip.	
	Подготовка и организация транширования в присутствии посетителей.	
	Подготовка и организация фламбирования блюд и десертов.	
	Подготовка и организация приготовления и подачи блюд фондю.	
		50

	<p>Банкет за столом в ресторане с полным обслуживанием официантами.</p> <p>Банкет за столом в ресторане с частичным обслуживанием официантами.</p> <p>Подготовка и организация Банкета–фуршета.</p> <p>Подготовка и организация Банкета–коктейля.</p> <p>Подготовка и организация Банкета–чая.</p> <p>Отработка навыков сервировки</p> <p>Предметы сервировки. Барное стекло.</p> <p>Предметы сервировки. Столовый фарфор.</p> <p>Предметы сервировки. Столовые приборы.</p> <p>Виды столового белья.</p> <p>Повседневная сервировка.</p>	
Тема 2.2.	Содержание	
Контроль и качество предоставления услуг потребителям.	1. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.	22
	2. Особенности взаимодействия банкетной службы с другими службами отеля.	
	3. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.	
	4. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.	
	5. Методы финансового контроля.	
	6. Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг.	
	7. Применение метода точек соприкосновения к ресторанным услугам.	
	8. «Пятиступенчатая модель качества» А. Парасураман, В. Зейтамль и Л. Бери.	
	9. Методика SERVQUAL	
	10. Модель непрерывного измерения и улучшения качества услуг и ее взаимосвязь с моделью качества услуг.	
	11. Разработка рекомендаций по совершенствованию качества обслуживания в ресторане гостиницы с учетом мнения потребителей.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	<p>Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.</p> <p>Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.</p> <p>Отработка методик контроля качества оценки услуг питания.</p> <p>Схема взаимодействия служб питания с другими службами гостиниц.</p> <p>Схема взаимодействия банкетной службы с другими службами отеля.</p> <p>Схема классификации методов контроля и оценки показателей качества услуг.</p>	12

МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы питания		
Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	Тематика практических занятий и лабораторных работ Организация службы Roomservice. Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста “Thebanquet”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов при заказе и обслуживании банкетов и мероприятий в ресторане отеля. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах.	28
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2 1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 3. Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис. 4. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 5. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 6. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. 7. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов. 8. Правила подготовки мест питания к обслуживанию гостей. 9. Особенности сервировки стола от специфики гостиницы. 10. Применение логотипов и эмблемм компании на столовых приборах и посуде. 11. Составление эссе по теме «Особенности подачи блюд по системе «все включено»». 12. Разбор конфликтных ситуаций и способов выхода из нее при обслуживании службой питания.		36
Учебная практика Виды работ 1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей. 2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. 3. Выполнение сервировки стола к обеду. 4. Выполнение сервировки стола к ужину. 5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. 6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.		72

<ol style="list-style-type: none"> 7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа. 8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара 9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями <ul style="list-style-type: none"> • Silverservice • Банкетный сервис • Шведский стол • GueridonService <ol style="list-style-type: none"> 10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов. 11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания. 12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей. 13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей. 14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. 15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. 16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями. 17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола. 18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания. 	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия. 2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. 3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. 4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания. 5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания. 6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания. 7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания. 8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса. 9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. 10. Подготовка и организация работы службы Рум сервис. 11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания. 12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. 13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. 14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета». 	72

15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля». 16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием. 17. Распределение персонала по организациям службы питания. 18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы. 19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. 20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. 21. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей. 22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. 23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.	
Всего	598

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет

«Организации деятельности сотрудников службы питания».

Лаборатории:

«Учебный ресторан»;

«Информационных технологий в профессиональной деятельности»;

Спортивный комплекс:

Спортивный зал

Залы:

Библиотека, читальный зал с выходом в интернет

Актный зал

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

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;

- телевизор;

- компьютер.

- комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья;

- инструкция и журнал по технике безопасности;

- комплект учебно-методической документации.

«Учебный ресторан»;

Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья;

Блендер

Кофемашина

Льдогенератор

Машина посудомоечная

Салат-бар

Шкаф винный

Миксер для молочных коктейлей.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;

- телевизор;

- компьютер.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;

- телевизор;

- компьютер.

«Учебно-производственная мастерская при лаборатории:

- блендер VEMA FR 2055
- кофемашина SAECO ROYAL Cappuccino Silver-gray
- Льдогенератор SIMAG
- Машина посудомоечная ELECTROLUX WT4
- Миксер д/мол.коктейлей
- Шкаф винный
- Моноблок FirichGlaive RT-565-R4
- Принтер Star 654
- комплекты стеклянной и металлической посуды, барных приборов, столового белья;
- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории «Информационно-коммуникационных технологий»:

- АРМ-преподавателя;
- АРМ-студента;
- мультимедийное оборудование;
- вычислительный блок ForrumImperium;
- комплект интерактивного оборудования MS-PWD 50;
- ноутбук Fujitsu Siemens ESPRIMO Mobile V6535, 15 штук;
- стол мобильный компьютерный 800*1800*800;
- комплект учебно-методических материалов.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Печатные издания

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 О защите прав потребителей
2. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012)
"Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"
 1. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 N 31
(ред. от 10.06.2016) "О введении в действие санитарных правил"
 2. ГОСТ Р 50647-2010. Национальный стандарт российской федерации
 3. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования;
 4. ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация предприятий;

5. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
6. Счесленок Л.Л., Полякова Ю.В., Сынгаевская Л.П. Организация обслуживания в организациях общественного питания. - М.: Издательский центр «Академия», 2016.
7. Богданова В.В. Организация и технология обслуживания в барах. - М.: Издательский центр «Академия», 2012.
8. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах М.: Издательский центр «Академия», 2015.
9. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. - М.: Издательский центр «Академия», 2015.
10. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. - М.: Издательский центр «Академия», 2012.
11. Томашевская К. В., Соколова Е. А. Речевая коммуникация в туристской сфере - М.: Издательский центр «Академия», 2012.
12. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
13. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
14. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для СПО / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 379 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01301-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/6D14FBD4-0211-4C10-B21D-A62B7F2AD698#page/1>
15. Пасько, О. В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 201 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02479-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/1F1C9F54-B7F2-4D64-B86E-CE6A3192DEE3#page/1>
16. Васильева, И. В. Технология продукции общественного питания : учебник и практикум для СПО / И. В. Васильева, Е. Н. Мясникова, А. С. Безряднова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 414 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04897-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/9E061508-836A-4A56-92F1-428AB79D2918#page/1>
17. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания. Лабораторный практикум : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 248 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01244-6.
18. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для СПО / Э. А. Батраева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 390 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04578-9. <https://www.biblio-online.ru/viewer/3854307A-CC01-4C5E-BB56-00D59CBC3546#page/1>
19. Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов : учебное пособие для СПО / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство

Юрайт, 2017. — 287 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04464-5.
<https://www.biblio-online.ru/viewer/89847F9B-2EAD-4972-B611-E2A761DC6AAC#page/1>

20. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания за рубежом : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04253-5.
<https://www.biblio-online.ru/viewer/4EFBEF2D-2F5D-48E0-9618-FB231CDC7AD4#page/1>

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
3. <http://prohotel.ru/>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Мионов Сергей. Гость платит дважды. Техники повышения продаж в ресторане. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2012.
2. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016.
3. Наталья Богатова. Современный ресторан. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости. – Ресторанные ведомости, 2014.

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен Экспертная оценка выполнения заданий по расчетам потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса. Регистрация результатов усвоения учебных элементов; -экспертная оценка решения ситуационных задач; Опросный лист ответов обучающегося
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Экспертная оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических занятий и

			лабораторных работ.
		Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов		Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов		Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение		Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов		Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов		Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение		Практическая работа Виды работ на практике