

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»
Московский технологический колледж питания
(МТКП)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Профессионального модуля:
**ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В
ОРГАНИЗАЦИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

код, специальность: **43.02.01 Организация обслуживания в общественном
питании**

форма обучения: **очная**

Москва
2018

СОГЛАСОВАНО:

Предметной цикловой комиссией
«Ресторанно-гостиничного бизнеса»
Протокол № 01
от «31» августа 2018 года
Председатель предметной цикловой
комиссии



Летникова Н.Б.

Подпись

Инициалы Фамилия

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного стандарта по
специальности среднего профессионального
образования 43.02.01 «Организация обслуживания
в общественном питании»
Заместитель директора по учебной работе



Давыдова Г.Б.

Подпись

УТВЕРЖДЕНА: Директор колледжа



Подпись

/ Е.Н. Махиненко/
Инициалы Фамилия

СОГЛАСОВАНА:
Представитель работодателя



Подпись

Инициалы Фамилия

Составитель (автор):

Летникова Н.Б. и Анашкина Н.А., преподаватели МТКП
ФИО, преподаватель ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3.СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	65
5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	68

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее - программа) - является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) 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):

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

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

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

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

ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.

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

1.2. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля

Цель профессионального модуля - усвоение теоретических знаний в области организации обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов, психологии и профессиональной этики, менеджмента и управления персоналом, приобретение практических умений использовать их в профессиональной деятельности, а также формирование необходимых менеджеру компетенций.

Задачи:

- организация, осуществление и контроль обслуживания потребителей в организациях общественного питания;
- выбор, оформление и использование необходимых информационных ресурсов;
- принятие рациональных управленческих решений;
- применение приемов делового и управленческого общения в процессе обслуживания в организациях общественного питания;
- анализ показателей эффективности обслуживания в организациях общественного питания.

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 их 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 типовой рабочей программы профессионального модуля:

всего - **1382** часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - **1008** часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **715** часов;

самостоятельной работы обучающегося – **243** часов;

консультации – **50** часов.

производственной практики – **360** часов;

консультации по практике – **14** часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения 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
ОК3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
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

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

8

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		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	В Т.Ч., курсовая работа (проект)	Всего, часов	В Т.Ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 2.1-2.6	Раздел 1. Организация обслуживания в организациях общественного питания	627	464	214	20	163				
ПК 2.3, 2.5	Раздел 2. Психология и этика профессиональной деятельности	68	48	26		20	-			
ПК 2.2, 2.4, 2.6	Раздел 3. Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания	263	203	70	20	60				
	Консультации	50								
ПК 2.1-2.6	Производственная практика (по профилю специальности), часов	360								360
	Консультации по практике	14								
	Всего:	1382	715	310	40	243				360

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

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Организация обслуживания в организациях общественного питания		657	
МДК 02.01. Организация обслуживания в организациях общественного питания		657	
Введение	Содержание учебного материала	4	
	Цели, задачи, предмет МДК. Межпредметные связи. Организационные формы проведения занятий. Основные понятия: услуга общественного питания, процесс обслуживания, метод и форма обслуживания потребителей, обслуживающий персонал. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Классификация услуг общественного питания. Методы и формы обслуживания. Обслуживающий персонал: категории, функции, общие требования к нему. Состояние и перспективы развития рынка услуг общественного питания. Культура обслуживания: понятие, факторы, определяющие культуру обслуживания в организациях питания	4	2
Глава 1. Материально- техническое и информационное обеспечение обслуживания		30	
Тема 1.1. Характеристика торговых помещений, их оснащение	Содержание учебного материала	4	
	Торговые помещения для обслуживания потребителей: понятие, виды, назначение, характеристика. Порядок определения площади залов в соответствии с ГОСТ Р 50762- 2007 «Общественное питание. Классификация предприятий». Вспомогательные помещения: сервизная, моечная столовой посуды, раздаточная. Назначение, характеристика, организация работы. Нормы оснащения организаций питания столовой посудой и приборами. Правила отпуска, хранения и учета. Порядок составления акта на бой, лом, утрату посуды и приборов. Сервис-бар: понятие, назначение, характеристика. Помещение для нарезки хлеба: назначение, организация работы. Взаимосвязь залов, производственных и вспомогательных помещений. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов, художественному решению интерьера, подбору мебели, униформы обслуживающего персонала, декору помещений. Обеспечение единства стиля. Стили, используемые при оформлении интерьеров залов: виды,	4	2

	<p>характеристика.</p> <p>Оборудование залов. Мебель: назначение, виды, требования. Мебель повышенной комфортности, облегченных конструкций: характеристика, виды, назначение, соответствие интерьеру. Нормы оснащения залов мебелью. Показатели соответствия интерьера и оснащения залов типу и классу предприятия (по ГОСТ Р 50762-2007 «Общественное питание. Классификация предприятий»).</p>		
	<p>Практические занятия</p>	<p>6</p>	
	<p>Экскурсия в ресторан для ознакомления с видами торговых помещений, их планировкой, оснащением, интерьером, методами и формами обслуживания. Анализ взаимосвязи торговых и производственных помещений, оснащения залов, внутреннего убранства. Оценка стилей интерьеров залов.</p>	<p>6</p>	
<p>Тема 1.2. Столовые посуда, приборы, белье</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p><i>Столовые посуда и приборы:</i> виды и ассортимент. Требования к посуде и приборам. Критерии выбора посуды для организаций питания с учетом класса обслуживания, дизайна, прочности, безопасности, возможности доукомплектации. Нормы оснащения организаций питания столовой посудой, приборами, бельем.</p> <p><i>Фарфоровая и фаянсовая посуда:</i> история появления, виды, назначение, размеры, дизайн, емкость, характеристика. Эволюция формы. Отличия фарфоровой посуды от фаянсовой. Использование посуды из "аркопала", аркорока, люминарка и других современных материалов в ресторанах, кафе, барах. Керамическая посуда.</p> <p><i>Стеклоянная и хрустальная посуда:</i> история появления, виды, назначение, емкость, дизайн, размеры, характеристика. Отличие хрустальной посуды от стеклянной. Современные требования, предъявляемые к форме, рисунку и цвету стеклянной посуды. Стеклянная посуда используемая в барах.</p> <p><i>Металлическая посуда:</i> виды, назначение, емкость, размеры, характеристика. Уход за металлической посудой.</p> <p><i>Столовые приборы:</i> история появления, виды, назначение, дизайн, характеристика, эволюция формы.</p> <p><i>Деревянная и пластмассовая посуда:</i> виды, назначение, характеристика, ассортимент. Посуда и приборы одноразового использования: виды, ассортимент, назначение, утилизация.</p> <p><i>Столовое белье:</i> виды, ассортимент, размеры, цветовая гамма, назначение, характеристика. Перспективы использования в ресторанном бизнесе столового белья из некоторых натуральных и синтетических тканей, нетканых материалов. Напероны: понятие, назначение, виды, применение. Мольтон: назначение. Бренд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>2</p>

	средство рекламы.		
	Практические занятия	6	
	Идентификация (распознавание) ассортимента столовых посуды, приборов, белья. Оформление заявки на доукомплектование ресторана (кафе или бара) столовой посудой, приборами по нормам оснащения в соответствии с заданием преподавателя. Составление акта на бой, лом, порчу, утрату посуды, приборов по типовой форме.	6	
Тема 1.3. Информационное обеспечение процесса обслуживания	Содержание учебного материала	6	
	Средства информации: понятие, назначение, характеристика. Основные средства информации: меню, карта вин. Требования к информации. Меню: понятие, назначение, виды. Требования, предъявляемые к составлению меню. Последовательность расположения в меню закусок, блюд, напитков. Правила составления и оформления различных видов меню. Специальные виды меню: с вкладышами - «блюда от шеф-повара», дегустационное меню, меню национальной кухни в дополнение к основному меню, постное меню и т.д. Обновление меню, своевременная информация потребителей об изменениях в меню. Карта вин: понятие, назначение, правила составления и оформления, соответствие классу организации. Роль сомелье в разработке карты вин. Карта коктейлей (для ресторанов): понятие, назначение, правила составления, оформления, соответствие классу предприятия и запросам потребителей.	6	2
	Практические занятия	4	
	Составление различных видов меню (по заданию преподавателя).	4	
	Составление карты вин ресторана (по заданию преподавателя).		
Глава 2. Этапы организации обслуживания в организациях общественного питания		26	
Тема 2.1. Подготовительный этап обслуживания	Содержание учебного материала	6	
	Организация обслуживания: понятие, этапы (подготовительный, основной, завершающий). Подготовительный этап. Подготовка торговых помещений к обслуживанию: назначение, основные операции. Уборка помещений: виды, назначение, требования. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты размещения. Порядок получения, подготовки и доставки в зал столовых посуды, приборов, белья. Подготовка приборов со специями и приправами. Работа с подносом. Сервировка столов: понятие, назначение, правила, основные требования, виды, правила и последовательность. Накрытие столов скатертями: назначение, способы. Схемы накрытия столешницы мольтоном, скатертью, напероном, расстановки стульев. Техника замены скатерти. Сервировка стола тарелками, приборами, стеклянной	6	2

	<p>посудой. Раскладывание салфеток, расстановка на столе приборов со специями. Виды и формы складывания салфеток: низкие и высокие. Формы складывания салфеток для торжественных случаев. Оформление стола аксессуарами. Характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола: для завтрака, бизнес-ланча, комплексного обеда и обеда по меню заказных блюд, ужина. Варианты дополнительной сервировки стола в соответствии с меню заказа.</p> <p>Использование цветов как элемента сервировки стола. Характеристика современных стилей создания флористических композиций.</p> <p>Предоставление услуг по организации досуга. Музыкально-развлекательные программы в ресторане как способ привлечения потребителей. Участие менеджера в их составлении.</p> <p>Подготовка персонала к обслуживанию. Требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала, стиль, имидж. Принадлежности официанта, требования к ним. Инструктаж.</p>		
	Лабораторные занятия	10	
	<p>Отработка приемов накрытия столов скатертями и их замены.</p> <p>Овладение простыми и сложными приемами складывания салфеток. Выполнение 1-2 вида эксклюзивных способов складывания салфеток для тематического стола (по заданию преподавателя).</p> <p>Отработка приемов работы с подносом. Расстановка продукции на подносе. Подготовка предметов сервировки на рабочем месте официанта. Овладение приемами полирования столовой и стеклянной посуды, приборов. Отработка приемов работы официанта с ручником.</p> <p>Отработка приемов и техники предварительной сервировки стола для завтрака и бизнес-ланча на 2-4 гостя, сбора использованной посуды, приборов. Задание выполняется индивидуально и синхронно (по 2 студента за каждым столом).</p> <p>Отработка приемов предварительной сервировки стола для комплексного обеда, обеда по меню заказных блюд, ужина на 2- 4 гостя, сбора использованных посуды, приборов.</p> <p>Деловая игра - проведение конкурса официантов по синхронной сервировке стола на 4 персоны к обеду по меню заказных блюд, ужину. Разбор вариантов дополнительной (полной) сервировки стола по согласованному с заказчиком меню</p>	10	
Тема 2.2. Основной этап обслуживания	Содержание учебного материала	6	
	<p>Основные операции процесса обслуживания, общие для организаций общественного питания разных типов и классов: прием заказа, подача (раздача) блюд, напитков и кондитерской продукции.</p> <p>Специфичные операции процесса обслуживания для организаций</p>	6	2

	общественного питания разных типов и классов.		
Тема 2.3. Завершающий этап обслуживания	Содержание учебного материала	4	
	Завершающий этап обслуживания: назначение, основные операции. Расчет с потребителями: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с потребителями с помощью специализированной компьютерной системы (компьютер, кассовый регистратор, принтер): назначение, состав программного обеспечения, значение. Автоматизированный учет и контроль поступающей выручки. Оформление заявок на продукцию с помощью компьютерной системы. Расчет с помощью электронных карточек. Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов. Уборка зала обслуживания после обслуживания после окончания рабочего дня. Утилизация пищевых отходов и бытового мусора.	4	
Глава 3. Обслуживание в организациях общественного питания разных типов		28	
Тема 3.1. Особенности обслуживания в организациях быстрого питания	Содержание учебного материала	4	
	Организации быстрого питания: понятие, назначение, типы (рестораны, закусочные) и виды (фаст-фуд, стрит-фуд, фудкорт и др.). Отличия от традиционных организаций общественного питания. Общность и различия между фаст-фуд, стрит-фуд и фудкорт. Состояние и перспективы развития организаций быстрого питания. Процесс обслуживания в организациях быстрого питания.	4	2
Тема 3.2. Особенности обслуживания в кафе	Содержание учебного материала	4	
	Кафе: понятие, виды, идентифицирующие признаки. Отличия кафе от ресторана, столовой и закусочной. Специализированные кафе (кофейни, чайные и др.). Сети кафе (Шоколадница и др.)- Основные операции обслуживания гостей в кафе.	4	2
	Лабораторные работы	4	
	Овладение техникой обслуживания в кафе.	4	
Тема 3.3. Обслуживание потребителей в ресторанах	Содержание учебного материала	6	
	Ресторан: понятие, назначение, классы. Виды ресторанов: элитные (fine dining), демократичные (casual dining); специализированные и широкого профиля, их краткая характеристика. Сетевые рестораны: понятие, особенности ассортимента блюд и обслуживания. Основные операции обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с принятым заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд, расчет с гостями. Организация процесса обслуживания в зале. Правила подачи продукции сервис-бара. Рекомендации и подача вин. Правила	6	2

	<p>и техника работы сомелье. Откупоривание бутылок. Декантация вин и розлив напитков. Особенности подачи шампанского и игристых вин.</p> <p>Основные методы подачи блюд в ресторане: французский («в обнос»), английский (с применением приставного стола, серванта, тележки или складного подноса (трейджека); русский (с использованием элементов самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя). Комбинирование этих методов в зависимости от вида обслуживания, класса предприятия и ассортимента заказанных блюд.</p> <p>Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Порядок замены использованной посуды и приборов, досервировка стола. Правила подачи горячих закусок. Подбор посуды, правила и способы подачи супов в зависимости от ассортимента. Особенности подачи супов национальной и региональной кухни. Уборка посуды, досервировка стола. Правила и способы подачи горячих блюд с учетом ассортимента и вида тепловой обработки. Подготовка стола для подачи десерта. Подбор посуды, приборов, правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.</p> <p>Правила этикета и нормы поведения за столом.</p> <p>Правила подачи табачных изделий</p>		
	Лабораторные работы	10	
	<p>Ролевая игра "Добро пожаловать в наш ресторан" (встреча гостей, размещение в зале, прием заказа).</p> <p>Овладение техникой обслуживания: отработка способов подачи продукции сервис-бара, рекомендации и подача аперитива, винно-водочных изделий, откупоривание бутылок и розлив напитков. Овладение приемами подачи шампанского и игристых вин.</p> <p>Овладение техникой подачи холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд русским методом.</p> <p>Овладение техникой подачи холодных закусок, супов и горячих блюд английским методом.</p> <p>Овладение техникой подачи холодных и горячих блюд французским методом. Отработка приемов замены пепельницы.</p> <p>Отработка приемов подачи холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих блюд, десерта, горячих и холодных напитков европейским методом.</p> <p>Деловая игра: "Приходите к нам, мы рады встрече с Вами" (с использованием приемов индивидуальной и синхронной подачи блюд и напитков). Задание выполняют бригадами (по 2 человека в каждой бригаде).</p>	10	
Глава 4. Обслуживание приемов и банкетов		88	
Тема 4.1 Виды приемов и	Содержание учебного материала	6	2

банкетов	Приемы и банкеты: определение, назначение, классификация по различным признакам. Понятие дипломатического протокола. Виды официальных приемов: дневные, вечерние, с рассадкой за столом и без нее. Характеристика дневных дипломатических приемов: Рабочий завтрак, Бокал шампанского, Бокал вина, Завтрак. Характеристика вечерних дипломатических приемов: Коктейль, А ля фуршет, Обед, Обед-буфет, Ужин, Чай, Жур фикс, Барбекю, Бокал вина с сыром. Прием заказа на обслуживание торжеств. Роль менеджера в организации банкетной службы.	6	
Тема 4.2 Банкет за столом с полным обслуживанием официантами	Содержание учебного материала	6	
	<p>Банкет за столом с полным обслуживанием официантами: определение, назначение, отличительные особенности, характеристика. Деловой протокол и этикет. Организация официального банкета: ознакомление с составом приглашенных лиц и схемой рассадки гостей по протоколу. Составление меню. Расчет количества обслуживающего персонала. Расчет необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья. Составление заявок на производство, в сервис-бар, сервизную и бельевую.</p> <p>Определение вариантов расстановки столов согласно протокола, накрытие столов скатертями (банкетные полотна), оформление «юбкой». Сервировка стола тарелками, приборами, хрустальной и стеклянной посудой, полотняными салфетками; раскладывание меню, кувертных карточек, расстановка приборов со специями. Оформление стола цветами, канделябрами со свечами, флажками и другими аксессуарами.</p> <p>Роль и обязанности менеджера при организации обслуживания официального банкета. Инструктаж перед обслуживанием, осуществление тренинга официантов для обслуживания по протоколу.</p> <p>Обслуживание участников банкета. Подача аперитива. Организация синхронной подачи продукции сервис-бара, холодных и горячих закусок, супов и горячих блюд. Подготовка стола к подаче десерта. Подача десерта, шампанского, табачных изделий, горячих напитков. Уборка зала.</p>	6	2
	Практические занятия	4	
	<p>Составление меню официального банкета за столом с полным обслуживанием. Расчет количества обслуживающего персонала.</p> <p>Расчет количества столов. Составление схемы их расстановки. Составление заявок на столовые посуду, приборы, белье. Подготовка посуды к сервировке.</p>	4	
	Лабораторные работы	6	
<p>Отработка техники синхронной сервировки столов, раскладки хлебобулочных изделий.</p> <p>Отработка приема сбора используемой посуды.</p> <p>Овладение приемами синхронной подачи винно-водочных изделий, прохладительных напитков, холодных блюд, горячих закусок, супов и горячих</p>	6		

	<p>блюд по протоколу. Сбор используемой посуды и подготовка стола к подаче десерта.</p> <p>Отработка техники синхронной подачи десерта, шампанского, табачных изделий, горячих напитков, коньяка. Уборка столов.</p> <p>Деловая игра: «Банкет за столом с полным обслуживанием официантами по случаю подписания договора между двумя государствами».</p>		
<p>Тема 4.3. Прием-фуршет</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Прием-фуршет: определение, назначение, отличительные признаки, характеристика. Организация приема-фуршет: ознакомление с составом гостей, президиума; составление меню приема; расчет необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья; определение схемы расстановки столов, выбор вариантов сервировки и оформления столов. Способы накрытия столов банкетным полотном и оформление «юбкой». Виды сервировки фуршетных столов стеклянной посудой: односторонняя в одну линию для президиума, двусторонняя в две линии, группами, елочкой, посольская и др. Сервировка стола тарелками, приборами, полотняными и бумажными салфетками. Подготовка и расстановка на столе тарелок с хлебом, приборов со специями, фруктов, цветов, алкогольных и прохладительных напитков, табачных изделий. Правила расстановки холодных блюд и закусок. Инструктаж и тренинг официантов перед началом обслуживания.</p> <p>Обслуживание участников приема-фуршет. Подача аперитива, холодных и горячих блюд, десерта, шампанского, горячих напитков. Уборка столов.</p> <p>Практические занятия</p> <p>Подготовка к приему-фуршет. Составление вариантов меню. Расчет количества обслуживающего персонала.</p> <p>Расчет количества столов и составление схемы их расстановки. Составление заявок на столовые посуду, приборы, белье. Подготовка посуды к сервировке.</p> <p>Лабораторные работы</p> <p>Подготовка барной стойки к подаче аперитива.</p> <p>Отработка приемов сервировки стола стеклом: односторонняя для стола президиума, двусторонняя (группами, «елочкой», в две линии и др.), тарелками, приборами, салфетками, тарелками с хлебом, приборами со специями. Овладение приемами посольской сервировки стола.</p> <p>Подготовка и расстановка на столе фруктов, цветов, алкогольных и прохладительных напитков, табачных изделий. Расстановка холодных блюд и закусок.</p> <p>Отработка приемов подачи холодных и горячих закусок, горячих блюд, десерта, шампанского, горячих напитков. Уборка зала.</p>	<p>6</p> <p>6</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>8</p> <p>8</p>	<p></p> <p>2</p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p>

Тема 4.4. Прием-коктейль	Содержание учебного материала	6	
	Прием-коктейль: определение, назначение, характеристика, особенности составления меню. Расчет количества обслуживающего персонала. Варианты оформления зала, размещения, оформления и сервировки барных стоек, дополнительных столиков. Приемы работы бармена при обслуживании гостей за барной стойкой, подготовка аперитива, способы расстановки на подносе напитков и винно-водочных изделий. Приемы подачи аперитива и холодных закусок. Подготовка и подача горячих закусок в кокотницах, кокильницах и на мельхиоровых блюдах. Подача шампанского, десерта, табачных изделий, горячих напитков на подносах. Уборка зала. Роль менеджера в организации и обслуживании приема-коктейль.	6	2
	Лабораторные работы	6	
	Отработка вариантов расстановки стеклянной посуды, прохладительных напитков, винно-водочных изделий и оформления барной стойки. Отработка вариантов расстановки стеклянной посуды с напитками на подносе. Овладение приемами одновременной подачи напитков, холодных и горячих закусок, десерта и горячих напитков парами официантов. Деловая игра "Прием-коктейль".	6	
	Содержание учебного материала	6	
Тема 4.5. Банкет-чай	Банкет-чай: определение, назначение и характеристика. Особенности планировки и освещения зала, подбора мебели, составление меню. Расчет количества официантов. Способы сервировки стола в зависимости от ассортимента сладких блюд. Варианты размещения самовара, расстановки ваз с фруктами, кондитерскими изделиями. Подготовка дополнительного столика с учетом специфики обслуживания. Инструктаж и тренинг официантов. Правила подачи сладких блюд, шампанского, горячих напитков, винно-водочных изделий. Особенности организации официальных приемов за чайными столами. Русский, английский, французский, японский ритуалы чаепития. Подбор посуды, сервировка стола на индивидуальных салфетках. Роль менеджера в организации и обслуживании банкета-чая.	6	2
	Практические занятия	6	
	Составление меню банкета-чая на 6, 8, 10, 12, 14 чел. (по заданию преподавателя). Расчет столовых посуды, приборов, белья.	6	
	Лабораторные работы	6	
	Освоение приемов сервировки чайного стола по составленному меню, подачи сладких блюд, горячих напитков, винно-водочных изделий. Уборка	6	

	стола.		
Тема 4.6. Смешанные (комбинированные) приемы	Содержание учебного материала	6	
	Смешанные (комбинированные) приемы: определение, назначение, характеристика. Виды смешанных (комбинированных) приемов: «коктейль-фуршет», «фуршет-кофе», «коктейль-фуршет-кофе», «банкет за столом с полным обслуживанием официантами - кофе в гостиную», их назначение и отличительные признаки. Организация обслуживания смешанных (комбинированных) приемов: оформление, освещение, интерьер и подготовка залов, расстановка мебели, накрытие столов скатертями, сервировка и оформление кофейных столов, составление меню кофейного стола, особенности подачи аперитива, холодных и горячих закусок, десерта, напитков, приемы подачи кофе различными способами, подача коньяка, рома, кондитерских изделий, сигар, сигарет.	6	2
Тема 4.7. Обслуживание неофициальных банкетов	Содержание учебного материала	6	
	Неофициальные банкеты: понятие, виды. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами: определение, назначение, характеристика, подготовка к банкету, особенности составления меню, расчет столов, посуды, приборов, столового белья; составление схемы размещения полного ассортимента холодных блюд, закусок, винно-водочных изделий в соответствии с меню банкета и картой вин; расчет количества обслуживающего персонала, особенности сервировки стола и организации обслуживания. Банкеты "Свадьба", "День рождения", "Юбилей", "Встреча друзей": характеристика, особенности оформления зала, составления меню, сервировки и оформления столов цветами, специальными атрибутами для молодоженов, юбиляров и гостей. Расстановка на столах продукции сервис-бара, холодных блюд и закусок. Особенности подачи банкетных блюд, приготовленных целиком. Комбинированные приемы подачи горячих закусок, горячих блюд, десерта, горячих напитков (английским и французским методами). Способы подачи шампанского на банкете-свадьба. Организация встречи молодоженов и приемы их обслуживания.	6	2
	Лабораторные работы	6	
	Отработка вариантов сервировки стола президиума (для молодоженов, юбиляров). Овладение техникой подачи напитков, закусок и блюд с использованием комбинированных приемов обслуживания.	6	
Глава 5. Современные технологии обслуживания		66	
Тема 5.1. Специальные виды услуг и	Содержание учебного материала	6	
	Специальные виды услуг: определение, классификация.	6	2

<p>формы обслуживания</p> <p>Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний: составление меню, формы обслуживания, особенности сервировки, способы расчета. Питание спортсменов.</p> <p>Особенности обслуживания проживающих в гостиницах. Обслуживание в номерах гостиниц. Современные требования к организации службы Рум-сервис. Прием заказов на обслуживание в номерах гостиниц. Система стандартов подачи блюд и обслуживания в номерах гостиниц. Сервировка завтраков на подносе или сервировочной тележке (трейджек). Характеристика и работа мини-баров. Роль менеджера в организации работы Рум-сервис. Использование принципа ротации при организации труда официантов в системе Рум-сервис.</p> <p>Услуги по организации и обслуживанию торжеств, воскресного бранча, тематических мероприятий: характеристика, особенное™ меню, подготовки и обслуживания.</p> <p>Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно- массовых мероприятий.</p> <p>Услуги по доставке кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживанию потребителей в офисах и на дому; в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолета). Обслуживание пассажиров автомобильного транспорта.</p> <p>Характеристика современных видов услуг и форм обслуживания: шведский стол, стол-экспресс, зал-экспресс, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк, счастливый час, линер.</p> <p>Организация питания по типу "шведского стола". Подготовка к обслуживанию, меню, расстановка продукции на столах, особенности обслуживания.</p> <p>Форма обслуживания «фри-фло»: понятие, назначение, особенности.</p> <p>Кейтеринг: понятие, виды, характеристика. Организация пикника, барбекю, летних кафе.</p>			
	<p>Практические занятия</p>	<p>6</p>	
	<p>Экскурсия в ресторан при гостинице для ознакомления с организацией работы "шведского стола".</p>	<p>6</p>	
<p>Тема 5.2.</p>	<p>Лабораторные работы</p>	<p>6</p>	
<p>Услуги по организации обслуживания иностранных</p>	<p>Овладение приемами обслуживания в номере гостиницы: расстановки блюд и напитков на сервировочной тележке; подготовка и сервировка стола в номере.</p>	<p>6</p>	
	<p>Содержание учебного материала</p>	<p>4</p>	
	<p>Туризм: понятие, виды, классы обслуживания. Перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам (индивидуально и группам).</p>	<p>4</p>	<p>2</p>

туристов	Нормативная база. Требования к организациям питания для обслуживания туристов. Договора, путевки и ваучеры на обслуживание иностранных туристов. Обслуживание групп туристов в ресторанах и кафе. Режим питания. Формы обслуживания. Особенности накрытия столов. Обслуживание индивидуальных туристов в ресторанах и кафе. Виды расчетов. Услуги питания в пути следования.		
	Практические занятия	6	
	Составление меню континентального и полного завтрака. обеда и ужина. Произвести предварительное накрытие стола к обеду для обслуживания группы туристов из 6-8 человек	6	
Тема 5.3. Организация обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)	Содержание учебного материала	6	
	Особенности обслуживания гостей на высшем уровне. Подача закусок, блюд и напитков французским и английским методами с использованием сервировочной тележки (трейд- жек). Требования, предъявляемые к персоналу: особая форма одежды, использование белых перчаток, особенности делового этикета. Фондю: понятие, назначение, ритуал, классификация. Ассортимент сырного, рыбного, мясного и десертного фондю, оборудование, инвентарь, посуда. Особенности сервировки стола и обслуживания гостей. Транширование: понятие, назначение, ассортимент блюд для порционирования, условия, инвентарь, посуда, приборы. Организация рабочего места, последовательность операций. Особенности демонстрации блюд, приготовленных в целом виде, подача порций гостям. Фламбирование: понятие, ассортимент блюд для фламбирования, условия, оборудование, инвентарь, оснащение рабочего места для фламбирования, особенности подачи блюд. Сырная тарелка и сырная тележка: понятие, ассортимент деликатесных сыров, включаемых в состав «сырной тарелки» или «тележки», используемый инвентарь. Рекомендации вин, гарниров.	6	2
	Практические занятия	6	
	Экскурсия в ресторан для изучения организации обслуживания гостей на высшем уровне (VIP).	6	
	Содержание учебного материала	6	
Тема 5.4. Организация обслуживания в социально-ориентированных организациях питания	Социально ориентированные организации питания: определение, виды, назначение. Стимулирование развития сети социально-ориентированных организаций питания. Организация питания и обслуживания в производственных организациях, в учреждениях, учебных заведениях: обслуживаемый контингент, режимы питания, оснащение и оформление залов, мебель, посуда, приборы; особенности	6	2

	<p>меню для различных контингентов потребителей, формы обслуживания и расчета. Предоставление дополнительных услуг для улучшения организации социального питания.</p> <p>Обслуживание социально-незащищенных групп населения (организация благотворительных акций и пр.).</p>		
<p>Тема 5.5. Организация труда обслуживающего персонала</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	6	
	<p>Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала в соответствии с ГОСТ Р 50935-96 “Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу” и квалификационными характеристиками. Требования к менеджеру зала, бар-менеджеру, официанту, бармену, бариста, буфетчику сервис-бара, кассиру. Пути повышения эффективности использования персонала. Аттестация работников торговой группы ресторана. Общие положения. Порядок проведения аттестации.</p> <p>Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала. Организация труда обслуживающего персонала. Формы организации труда.</p>	6	2
<p>Тема 5.6. Оценка эффективности обслуживания в организациях общественного питания</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	6	
	<p>Эффективность обслуживания: понятие, показатели (прибыль, рентабельность, повторная посещаемость). Расчет и оценка эффективности обслуживания.</p> <p>Показатели качества обслуживания: время ожидания приема заказов, время подачи заказанных блюд, уровень качества продукции общественного питания и готовых товаров и др.. Критерии выбора показателей качества обслуживания.</p>	6	2
	<p>Практические занятия</p>	8	
	<p>Оценка эффективности обслуживания. Расчет прибыли, рентабельности и повторной посещаемости.</p>	8	
Глава 6. Барное дело		202	
<p>Тема 6.1. История развития баров</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	6	
	<p>Основные понятия: бар, бармен (barmen), бариста (barista), барбек (barback), коктейль (cocktail), смешанный напиток.</p> <p>История возникновения, современное состояние и тенденции развития баров. Происхождение напитков и коктейлей.</p>	6	2
<p>Тема 6.2. Характеристика баров и обслуживающего персонала</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	6	
	<p>Бары: назначение, классификация, характеристика, отличительные признаки, принципы размещения, режимы работы, перечень услуг, формы обслуживания.</p> <p>Обслуживающий персонал: бармен, бариста, барбек (помощник бармена).</p> <p>Бармен: функции, профессиональная подготовка, квалификация, личные качества, внешний вид, основные требования в соответствии с ГОСТ Р</p>	6	2

	50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу». <i>Бариста:</i> функции, профессиональная подготовка, основные требования, характеристика выполняемых работ. <i>Барбек:</i> функции, основные требования.		
Тема 6.3. Материально-техническое и информационное обеспечение деятельности бара	Содержание учебного материала	8	
	<i>Торговые помещения бара:</i> определение, виды, назначение, характеристика, планировочные решения, комплексное решение интерьера, освещение, вентиляция, оснащение. <i>Барная стойка:</i> понятие, назначение, виды, конструктивные особенности, современный дизайн. Размещение кассовой машины за стойкой бара. Использование в барах современных компьютерных систем для расчета с потребителями, автоматизированного учета и контроля поступающей выручки, оформления заявок на продукцию бара. <i>Зал:</i> интерьер, оснащение мебелью, единство стиля, варианты расположения барной стойки, взаимосвязь с производственными цехами и моечной столовой посуды. <i>Оборудование бара:</i> виды, назначение, рациональное размещение. Оснащение баров кофемолками, кофемашинами, льдогенераторами, холодильниками, установками по розливу пива (драфт), фильтрами для очистки воды, аппаратом для смешивания сиропов с газом и водой (постмиксом), посудомоечной машиной для стаканов и бокалов, соковыжималками. <i>Вспомогательные помещения бара:</i> виды, назначение, организация работы, связь с рабочим местом бармена. <i>Информационное обеспечение деятельности бара.</i> Средства информации: меню, карта вин и коктейлей бара, их виды, назначение. <i>Меню бара:</i> понятие, назначение, особенности, правила составления и оформления. Особенности составления и оформления <i>карты вин и коктейлей бара.</i> Роль сомелье в их разработке.	8	2
	Практические занятия	6	
	Составление меню для различных видов баров (по заданию преподавателя). Составление карты вин и коктейлей бара.	6	
Тема 6.4. Характеристика компонентов, используемых для приготовления смешанных напитков и коктейлей	Содержание учебного материала	8	
	<i>Компоненты:</i> понятие, виды, назначение. Основные компоненты: классификация в зависимости от содержания алкоголя. <i>Крепкоалкогольные напитки:</i> водка, джин, виски, мескаль, текила, кашаса, ром, коньяк, бренди, граппа, марк, ликеры, настойки, бальзамы. Краткая характеристика, особенности воздействия на организм, рекомендации по употреблению и использованию в сочетании с другими компонентами	8	2

	<p>смешанных напитков.</p> <p>Среднеалкогольные напитки: вина натуральные, специальные, игристые, ароматизированные, пиво. Краткая характеристика, особенности воздействия на организм, рекомендации по употреблению и использованию в составе классических коктейлей. Пиво: международная терминология и разновидности, использование в приготовлении коктейлей.</p> <p>Безалкогольные напитки: основные виды, назначение, особенности применения для различных видов коктейлей, рекомендации по использованию в приготовлении смешанных напитков.</p> <p>Вспомогательные компоненты: назначение, виды, классификация по различным признакам. Смягчающие добавки: молоко, сливки, яйца, сиропы, сауэр-микс, их использование в составе коктейлей. Пищевые добавки, изменяющие органолептические свойства смешанных напитков: ароматические горечи (апельсиновая, биттерс, Ангостура), острые соусы (Табаско, Ворчестершир, Чили). Пряности и приправы, используемые в приготовлении коктейлей.</p> <p>Фрукты и овощи, используемые для оформления коктейлей.</p>		
Тема 6.5. Посуда и инвентарь бара	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Посуда бара: виды, ассортимент, назначение, форма, емкость. Критерии выбора посуды для бара с учетом его специализации, класса обслуживания, дизайна, прочности, безопасности, возможности доукомплектации.</p> <p>Инвентарь бара: виды, назначение. Требования к мерам объема. Особенности применения европейского и бостонского шейкеров. Электрические смесители (блендеры): устройство и правила работы с ними. Смесительный стакан (миксер): назначение, особенности использования в сочетании со стрейнером.</p> <p>Барные аксессуары (свизл стик, соломинки, зонтики, шпажки и др.): назначение, особенности использования.</p>	4	
		4	2
Тема 6.6. Классификация и методы приготовления смешанных напитков и коктейлей	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Смешанные напитки: классификация в зависимости от содержания алкоголя (алкогольные и безалкогольные), исходного объема (длинные, средние, короткие, напитки для компании); температуры подачи (холодные и горячие); назначения (напитки микс, коктейли-аперитивы и коктейли-диджестивы); технологии приготовления и использования специфических компонентов (экзотические и эксклюзивные).</p> <p>Основные методы приготовления смешанных напитков: шейк (shake), бленд (blend), билд (build), стар (stir).</p> <p>Правила приготовления смешанных напитков в шейкере, блендере, в посуде подачи и смесительном стакане.</p> <p>Метод «shake»: назначение, использование, очередность заполнения</p>	6	
		6	2

	<p>шейкера компонентами, правила встряхивания и процеживания в бокал.</p> <p>Метод «blend»: назначение, использование правила взбивания компонентов в блендере (со льдом или без него, на одной или двух скоростях), процеживание в охлажденный бокал.</p> <p>Метод «build»: назначение, использование, состав компонентов, требования к соблюдению последовательности смешивания напитков. Правила разлива напитков «на счет» (spil-stop).</p> <p>Метод «stir»: назначение, использование, правила перемешивания напитков со льдом и порционирования с помощью стрейнера.</p>		
<p>Тема 6.7 Подготовка бара к обслуживанию. Приемы работы бармена</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	8	
	<p>Этапы организации обслуживания в баре: подготовительный, основной, заключительный, их характеристика.</p> <p>Подготовительный этап. Подготовка торгового зала, барной стойки, подсобных помещений бара. Уборка помещений: виды (вечерняя и утренняя), назначение. Требования к уборке помещений.</p> <p>Получение столовой посуды, приборов, их отбор, полировка. Получение столового белья. Подготовка к работе инвентаря, мерных емкостей. Проверка исправности и работы механического, теплового, холодильного оборудования, контрольнокассовых машин.</p> <p>Подготовка рабочего места бармена. Порядок размещения посуды, инвентаря, мерных емкостей.</p> <p>Получение с производства (кладовой) необходимого количества продукции (товаров). Подготовка кулинарных изделий и напитков к продаже продуктов (овощей, фруктов) для оформления коктейлей. Оформление витрин бара. Подготовка меню, карты вин и коктейлей.</p> <p>Личная подготовка бармена. Требования к форменной одежде, обуви.</p> <p>Приемы работы бармена за барной стойкой. Способы охлаждения стаканов: «он-зе-рокс» и «плейн». Правила работы с джиггером, мерными емкостями.</p> <p>Лед: назначение, виды, подготовка (кубики, фраппе, мист). Элементы флейринга: определение, характеристика, овладение техническими приемами.</p> <p>Приемы разлива напитков «на счет» (spil-stop). Техника откупоривания бутылок и разлива напитков. Прием разлива бутылочного и бочкового пива.</p>	8	2
	<p>Лабораторные работы</p>	10	
	<p>Подготовка бара и рабочего места бармена к приему и обслуживанию посетителей.</p> <p>Упражнения по использованию различных мерных емкостей, дозаторов и гейзерных пробок.</p> <p>Подбор бокалов для заказанных напитков, разлив напитков.</p> <p>Овладение приемами разлива пива из бутылок.</p>	10	

	<p>Освоение техники работы с джиггером.</p> <p>Отработка приемов разлива напитков «на счет» (spil-stop), охлаждения стаканов методами «плейн» и «он-зе-рокс».</p> <p>Овладение приемами откупоривания бутылок и разлива игристых вин.</p>		
Тема 6.8.	Содержание учебного материала	6	
Приготовление безалкогольных смешанных напитков	<p>Безалкогольные смешанные напитки: определение, назначение, классификация. Особенности приготовления некоторых групп напитков.</p> <p>Безалкогольные аперитивы и освежающие напитки: определение, характеристика. Особенности приготовления и оформления безалкогольных аперитивов и освежающих напитков: Зеленый огурчик, Верджин Мэри, Флорида, Мягкий прохладительный с грейпфрутом, Анита, Карибский коктейль, За рулем, Ширли Темпл, Фламинго, Тропическое удовольствие, Речной круиз, Микки-Маус, Тутти-Фрути, Бамбино.</p> <p>Физы: определение, характеристика. Особенности приготовления и оформления фруктово-ягодных физов: клубничного, персикового, вишневого; Наслаждение, Восторг, Сиднейский фуршет, Сан-Франциско.</p> <p>Флипы: определение, характеристика. Особенности приготовления и оформления классических флипов: Парсонз спе-шиал, Пусифут (кошачья лапка), Австралия, Бостонский флип.</p> <p>Эг-ноги: определение, характеристика. Особенности приготовления и оформления популярных эг-ногов: оригинального, шоколадного, клубничного, персикового.</p> <p>Молочные напитки: определение, виды, характеристика. Особенности приготовления и оформления популярных молочных напитков: ежевичного, кофейного, Старик Хоттабыч, Банановая мечта.</p> <p>Напитки с мороженым: определение, виды, характеристика. Особенности приготовления напитков с мороженым: Фруктовый фраппе, Густой сливочный, Фруктовый мягенький, Коко-джамбо, Малиновый джаз, Золушка, Кокосовая скорлупа.</p> <p>Коблеры: определение, характеристика. Особенности приготовления и оформления фруктово-ягодных коблеров.</p> <p>Джулепы: определение, характеристика. Приготовление и оформление джулепов: Мятный прохладительный с грейпфрутом, Джулеп тоник, ананасовый, апельсиновый, Гранizado.</p> <p>Кулеры: определение, характеристика. Приготовление и оформление кулеров: Бостонский, Чикагский, Кулер с маракуйей, Летний кулер.</p> <p>Нормы выхода, требования к качеству безалкогольных смешанных напитков.</p>	6	2
	Лабораторные работы	6	
	Приготовление и оформление классических безалкогольных коктейлей:	6	

	<p>Парсонз спешиа, Флорида, Пусифут.</p> <p>Приготовление и оформление физов, коктейлей с Мороженым, молоком, сливками, сиропами, соками, фруктами: Клубничный физ, Фруктовый фраппе, Фруктовый мягенький, Молочно-банановый, Верджин Мэри, Коко-джамбо, Золушка.</p>		
<p>Тема 6.9.</p> <p>Приготовление смешанных напитков (микс)</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	6	
	<p>Смешанные напитки (микс): определение, назначение, классификация. Характеристика напитков с яйцом (эг-ногов и флипов). Приготовление и оформление <i>эг-ногов</i>: Бренди эг- ног, Эг-ног «Оригинальный», Балтиморский эг-ног, Эг-ног для завтрака.</p> <p>Приготовление и оформление <i>флипов</i>: Порто флип, Бурбон флип, Копа де Оро, Розовый флип, Шерри флип, Мокка флип, Кэролайн флип.</p> <p>Характеристика <i>физов, дейзи, слингов</i>. Приготовление и оформление физов: Джин физ, Абрикосовый физ, Зимняя Фантазия, Мятный физ. Золотой физ. Приготовление и оформление: Французского дейзи, Клюквенного дейзи, Ромового дейзи. Приготовление и оформление слингов: Сингапур слинг, Виски слинг, Оригинальный слинг.</p>	6	2
	<p>Лабораторная работа</p>	8	
	<p>Приготовление и оформление эг-ногов и флипов: Эг-ног «Оригинальный», Балтиморский эг-ног, Шерри флип, Мокка флип.</p> <p>Приготовление физов и дейзи: Джин физ, Зимняя фантазия, Мятный физ, Клюквенный дейзи.</p> <p>Приготовление и оформление слингов: Сингапур слинг.</p>	8	
<p>Тема 6.10.</p> <p>Приготовление длинных смешанных напитков (лонг)</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	6	
	<p><i>Длинные смешанные напитки (лонг)</i>: определение, назначение, классификация.</p> <p><i>Характеристика напитков группы «хайбол»</i>. Приготовление и оформление популярных смешанных напитков: Джин- тоник, Блади Мэри, Цунами, Скрудрайвер, Соленая собака, Куба Либре, Виски-кола, Виски-сода, Текила Санрайз, Сердце короля, Черная пантера, Хакер. Приготовление напитков «хайбол» на основе ароматизированных вин: Кампари-орандж, Гарибальди, Кампари-рокс, Кампари Мартини-джюз, Шейкерато.</p> <p><i>Характеристика напитков группы «коллинз»</i>. Приготовление и оформление наиболее популярных напитков этой группы: Том Коллинз, Майк Коллинз, Санди Коллинз, Пьер Коллинз.</p> <p><i>Характеристика напитков группы «кулер»</i>. Приготовление и оформление наиболее популярных напитков: Лонг Айленд Айс Ти, Кармелита, Мексиканский уголок, Кулер «На Плющихе», Тропический, Лимонный и Апельсиновый кулеры.</p>	6	2
	<p>Лабораторные работы</p>	8	

	Приготовление напитков «хайбол»: Скрудрайвер, Солти дог, Цунами, Блади Мэри, Сердце короля, Текила Санрайз. Приготовление напитка группы «коллинз»: Том Коллинз. Приготовление напитков группы «кулер»: Лонг Айленд Айс Ти, Кармелита.	8	
Тема 6.11. Приготовление средних смешанных напитков (мидл)	Содержание учебного материала	6	
	Средние смешанные напитки (midi drinks): определение, классификация. Характеристика коблеров, фиксов, сангари, джулепов. Приготовление и оформление коблеров: Кальвадос коблер, Летний коблер, Фруктово-ягодный коблер. Приготовление и оформление напитков группы «фикс». Приготовление и оформление напитков группы «сангари»: Божественный Сангари, Черный бархат, Светлый бархат. Приготовление и оформление джулепов: Мятный джулеп, Джин Кап, Вирджиния, Мохито.	6	2
	Лабораторные работы	10	
	Приготовление и оформление коблеров: Летний, Фруктово-ягодный, Кальвадос коблер. Приготовление смешанных напитков группы «сангари»: Божественный Сангари, Черный бархат, Светлый бархат. Приготовление и оформление джулепов: Мятный джулеп, Мохито.	10	
Тема 6.12. Приготовление коротких смешанных напитков (тот)	Содержание учебного материала	4	
	Короткие смешанные напитки (shot drinks): определение, классификация. Характеристика коротких смешанных напитков (shot drinks): X-Y-Z, Синий Тихий Океан, Золотой вулкан, Ангел, Космополит Абсолют, Коляска мотоцикла, Пятая Авеню, Голубая мечта шпионки, Чивава, Мой коктейль.	4	2
	Лабораторные работы	10	
	Приготовление и оформление коротких смешанных напитков: X-Y-Z, Синий Тихий Океан, Ангел, Космополит Абсолют.	10	
Тема 6.13. Приготовление горячих смешанных напитков (хот)	Содержание учебного материала	4	
	Горячие смешанные напитки (hot drinks): определение, классификация. Характеристика грогов, тодди. Приготовление и подача грогов: Ромовый, Бренди грог, Медовый, Морской, канадский, Губернаторский. Приготовление и подача тодди: Хот тодди, Ром тодди. Приготовление и подача горячих смешанных напитков на основе кофе: Эспрессо, Капучино, Макиато, Мокко, Латте с сиропом, кофейным ликером, кофе по-ирландски, кофе по-итальянски, кофе по-мексикански, Французский кофе, кофе Нерона.	4	
	Лабораторные работы	10	
	Приготовление и подача грогов (Ромовый, Морской, Губернаторский) и Хот тодди.	10	

	Приготовление и подача горячих кофейных напитков: кофе по-ирландски, кофе Латте, кофе Нерона.		
Тема 6.14. Приготовление напитков для компании	Содержание учебного материала	4	
	Напитки для компании (party drinks): определение, назначение, классификация по способу и температуре подачи, посуда для смешивания. Правила приготовления пуншей, крюшонов, глинтвейнов, сбитней, медовых напитков. Особенности подачи и оформления.	4	2
	Лабораторные работы	10	
	Приготовление медового напитка, глинтвейна Шахерезада, винного пунша, крюшона в ананасе (или арбузе, дыне, боуле). Подбор посуды и подача напитков для компании.	10	
Тема 6.15. Приготовление коктейлей-аперитивов	Содержание учебного материала	6	
	Коктейли аперитивы: определение, назначение, классификация по назначению (для утоления жажды и возбуждения аппетита). Классические коктейли-аперитивы <i>на основе джина</i> . Подбор посуды. Приготовление и оформление коктейлей: мартини драй, Гибсон, Твин Пике, Стар Найт, негрони, Бронкс, Буравчик. Коктейли-аперитивы <i>на основе виски</i> . Подбор посуды. Приготовление и оформление коктейлей: Манхэттен, Роб Рой. Коктейли-аперитивы <i>на основе водки</i> . Подбор посуды. Приготовление и оформление коктейлей: Водкатины, Русский романс, Восточный ветер. Коктейли-аперитивы <i>на основе рома</i> . Черный дьявол, Гава- на-Клуб. Приготовление и оформление. Коктейли-аперитивы <i>на основе ароматизированных вин</i> : Американо, Кампари Американо, Негрони, Комфорт Манхэттен. Подбор посуды. Приготовление и оформление.	6	2
Тема 6.16. Приготовление коктейлей-диджестивов	Содержание учебного материала	6	
	Коктейли-диджестивы: определение, классификация, особенности отдельных групп. Коктейли-диджестивы группы «сауэр». Особенности приготовления и оформления коктейлей: Маргарита, Виски- сауэр, Абрикосовый Сауэр, Дайкири, Белая Леди, Камикадзе. Коктейли-диджестивы группы «фrozen». Охлаждение посуды для подачи различными методами: «плейн», «он-зе- рокс». Особенности приготовления, оформления и подачи коктейлей: Клубничная Маргарита, Банановый Дайкири, Мексиканский удар. Приготовление и подача <i>коктейлей со льдом фραπε</i> : Кайпиринья, Карибские мечты, Банановая королева. Коктейли со сливками. Особенности приготовления и оформления	6	2

	<p>коктейлей <i>с жидкими сливками</i>: Александр, Сестра Александра, Золотой кадиллак, Кузнечик, Золотая мечта; <i>со взбитыми сливками</i>: Поцелуй ангела, Белый русский, Крестник.</p> <p>Коктейли с мороженым. Особенности приготовления и оформления коктейлей с мороженым: Сканди, Клеопатра, Шоколадное чудо.</p> <p>Характеристика слоистых коктейлей. Принципы построения. Используемая посуда и правила приготовления коктейлей: Б-52, Новый русский, Ирландский флаг, Оргазм, Серебряная нить, Хот Шот Галиано, Медуза.</p> <p>Характеристика коктейлей группы «ойстер». Особенности приготовления коктейлей: Устрица в пустыне, Луговая устрица, Шаман.</p> <p>Характеристика коктейлей группы «кордиал». Особенности приготовления коктейлей: Черный русский, Крестная мать, Крестный отец, Храбрый бык, Стингер, Антифриз, Ржавый гвоздь, Би энд Би. Технические приемы, используемые при их приготовлении. Оформление и подача.</p> <p>Коктейли фραπε и мист. Особенности, различие в приемах подачи.</p> <p>Характеристика коктейлей с шампанским: определение, назначение. Приготовление и оформление коктейлей: Беллини, Мимоза, Мулин Руж, Белые ночи.</p>		
	Лабораторные работы	10	
	<p>Приготовление и оформление коктейлей-диджестивов группы «сауэр»: Маргарита, Абрикосовый Сауэр.</p> <p>Приготовление и оформление коктейлей группы «фrozen»: Клубничная Маргарита, Банановый Дайкири.</p> <p>Приготовление и оформление коктейлей со сливками и мороженым: Золотая мечта, Кузнечик, Поцелуй ангела, Сканди.</p> <p>Отработка приемов приготовления слоистых коктейлей: Б- 52, Новый русский, Огни в Гаване, Серебряная нить.</p> <p>Приготовление и оформление коктейля группы «ойстер»: Шаман.</p> <p>Отработка технических приемов приготовления коктейлей «кордиал»: Водка-Стингер (Ром или Виски-Стингер), Храбрый бык.</p> <p>Приготовление и оформление коктейля с шампанским: Беллини, Мимоза.</p>	10	
<p>Тема 6.17. Приготовление экзотических и эксклюзивных коктейлей</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Экзотические коктейли: определение, история создания. Тенденции развития нового поколения экзотических коктейлей.</p> <p>Приготовление наиболее популярных коктейлей: Май Тай, Багама Мама, Пина Колада, Мидори Колада, Зомби, Голубые Гавайи; используемая посуда, особенности оформления и подачи.</p> <p>Эксклюзивные коктейли: понятие, принципы построения, максимально допустимое количество компонентов (в соответствии с требованиями</p>	4	2

	<p>Международной Ассоциации барменов).</p> <p>Приготовление и оформление коктейлей: Восточная Индия, Арлекин, Дынный шар, Унесенные ветром, Возвращение Титаника, Миллениум.</p> <p>Приготовление коктейлей в кокосе, ананасе, яблоке и некоторых других плодах.</p>		
	Лабораторные работы	12	
	<p>Приготовление экзотических коктейлей: Багама Мама, Пина Колада, Мидори Колада, Голубые Гавайи. Оформление и подача коктейлей.</p> <p>Приготовление и подача эксклюзивных коктейлей: Восточная Индия, Арлекин, Унесенные ветром, Возвращение Титаника.</p>	12	
Тема 6.18. Организация обслуживания в баре	Содержание учебного материала	4	
	<p>Методы и формы обслуживания потребителей в барах разных типов. Культура труда бармена. Роль психологических факторов в обслуживании потребителей бара.</p> <p>Стили работы бармена (классический, флейринг и спидмикс).</p> <p>Основной этап обслуживания: характеристика. Элементы обслуживания: встреча гостей, приветствие, предложение меню, карты вин и коктейлей, прием заказа, рекомендации в выборе коктейлей и напитков, выполнение заказа. Сочетание элементов обслуживания в зависимости от вида бара, метода и формы обслуживания, пожеланий клиента.</p> <p>Заключительный этап обслуживания: расчет с посетителями, сбор посуды и уборка барной стойки. Санитарные правила мытья барной посуды, инструментов, инвентаря. Процедура закрытия бара. Ответственность бармена.</p>	4	2
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ 2.		163	
<p>Введение</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучите цели, задачи и предмет МДК. 2. Усвойте основные понятия. 3. Определите цели и задачи обслуживания. 4. Разработайте схему «Классификация услуг общественного питания». 5. Изучите состояние и перспективы развития рынка услуг общественного питания. <p>К теме 1.1.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составьте отчет по материалам экскурсии. 2. Определите площади залов, необходимого количества мебели для их оснащения, подберите элементы внутреннего убранства, униформы для официантов и др. (по заданию преподавателя). 3. Составьте схемы торговых, производственных и вспомогательных помещений организаций общественного питания для обслуживания потребителей. <p>К теме 1.2.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучите виды и ассортимент столовых приборов, посуды и белья. 2. Рассчитайте потребность в столовом белье, посуде, приборах для ресторана, кафе или бара в соответствии с заданием преподавателя. 			

Составьте рефераты, фотоальбомы по теме: «История появления и характеристика столовых посуды, приборов» (по заданию преподавателя).

3. Идентифицируйте имеющиеся домашние столовые приборы, посуду и белье по назначению.

К теме 1.3.

1. Изучите назначение, правила оформления и составления меню и карты вин.
2. Проанализируйте меню организации общественного питания. Оформите меню в соответствии со стилем и тематической направленностью организации общественного питания.
3. Проанализируйте карту вин и коктейлей ресторана. Оцените соответствие оформления карты вин и коктейлей стилю организации общественного питания.

К теме 2.1.

1. Составьте последовательность операций подготовительного этапа обслуживания.
2. Отработайте приемы подготовки посуды, приборов и сервировки стола на 1 персону (по заданию преподавателя).
3. Изучите требования к личной гигиене и внешнему виду обслуживающего персонала.
4. Установите принадлежности официанта и требования к ним.

К теме 2.2.

1. Охарактеризуйте основные операции обслуживания.
2. Рассмотрите специфичные операции процесса обслуживания.

К теме 2.3.

1. Укажите назначение завершающего этапа обслуживания.
2. Рассмотрите виды, формы и правила расчета с потребителями.
3. Дайте характеристику современных форм расчета.
4. Рассмотрите порядок уборки со стола посуды и приборов и их замены новыми.

К теме 3.1.

1. Определите понятие, назначение, типы и виды организаций быстрого питания.
2. Укажите отличие организаций быстрого питания от традиционных.
3. Выявите общность и различия фаст-фуд, стрит-фуд и фудкорт.
4. Рассмотрите операции процесса обслуживания в организациях быстрого питания.

К теме 3.2.

1. Рассмотрите понятие и идентифицирующие признаки кафе.
2. Выявите отличия кафе от других типов организаций общественного питания.
3. Рассмотрите основные операции обслуживания гостей в кафе.
4. Составьте перечень сетей кафе в Вашем городе (регионе).

К теме 3.3.

1. Составьте схемы очередности подачи блюд и напитков в соответствии с полученным заказом.
2. Подберите посуду и приборы для подачи блюд в соответствии с содержанием заказа, рекомендации винно-водочных изделий к блюдам по карте вин.
3. Подготовьте реферат: "Правила этикета за столом".

К теме 4.1.

1. Изучите классификацию банкетов по разным признакам.

2. Составьте схему рассадки и обслуживания по протоколу определенного количества участников банкета.

К теме 4.2.

1. Подготовьте реферат «Протокол и этикет для деловых людей».
2. Составьте схему организации официального банкета.
3. Выявите роль и обязанности менеджера при организации обслуживания официального банкета.
4. Составьте последовательность операций при обслуживании участников банкета.

К теме 4.3.

1. Составьте схемы различных вариантов сервировки фуршетных столов стеклом, тарелками, приборами.
2. Изучите отличительные признаки и назначение прием-фуршетов.
3. Укажите последовательность операций обслуживания прием-фуршетов.
4. Составьте текст инструктажа официантов перед началом обслуживания.

К теме 4.4.

1. Рассчитайте количество напитков, кулинарных и кондитерских изделий для приема-коктейль.
2. Составьте схемы организации рабочего места бармена на приеме-коктейль.
3. Составьте схемы расстановки стеклянной посуды с напитками на подносах (по восходящей, лучами, крышей и др.).

К теме 4.5.

1. Дайте определение, назначение и характеристику банкет-чая.
2. Составьте схемы сервировки стола для банкета-чая.
3. Подготовьте рефераты по теме: «Традиции чаепития в России, Англии, Франции, Японии».

К теме 4.6.

1. Дайте определение, назначение и краткую характеристику смешанных приемов.
Составьте схемы сервировки стола для коктейль-фуршетов, фуршет-кофе, коктейль-фуршет-кофе.

К теме 4.7.

1. Подготовьте реферат по теме «Свадебные ритуалы».
2. Разработайте тематический стол по одному из видов неофициального банкета.

К теме 5.1.

1. Дайте определение специальных видов услуг и форм обслуживания.
2. Оформите схемы расстановки продукции на «шведском столе».
3. Укажите особенности обслуживания по типу «шведского стола».
4. Рассмотрите понятие и назначение кейтеринга.
5. Подготовьте реферат по теме «Обслуживание пассажиров в пути следования железнодорожного, водного и воздушного транспорта».

К теме 5.2.

1. Изучите понятие, виды туризма и классы их обслуживания.
2. Составьте перечень услуг, предоставляемых иностранным туристам.
3. Рассмотрите требования к организациям общественного питания для обслуживания туристов.
4. Установите особенности обслуживания иностранных туристов.

К теме 5.3.

1. Выявите особенности обслуживания гостей на высшем уровне.
2. Изучите особенности подачи закусок, блюд и напитков французским и английским методом.
3. Установите требования, предъявляемые к персоналу.
4. Определите понятия, назначения и ассортимент блюд, инвентарь, условия для фондю, транширования, фламбирования. Выявите их различия.

К теме 5.4.

1. Подготовьте доклад, реферат по теме «Организация обслуживания потребителей по месту работы и учебы».
2. Определите понятие, виды и назначение социально-ориентированных организаций питания.
3. Установите особенности обслуживания социально-незащищенных групп населения.

К теме 5.5.

1. Изучите требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала.
2. Рассмотрите порядок аттестации работников торговой группы ресторана.
3. Составьте схему «Факторы, определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала».

Охарактеризуйте формы организации труда.

К теме 5.6.

1. Рассмотрите показатели эффективности обслуживания.
2. Рассчитайте прибыль и рентабельность организации общественного питания.
3. Определите показатели качества обслуживания.
4. Выявите критерии выбора показателей качества обслуживания.

Примерная тематика самостоятельных творческих работ

1. Изготовление мольтонов для покрытия столешниц столов, чехлов для стульев
- Пошив саше для столовых приборов, скатертей, наперонов, индивидуальных салфеток (по заданию преподавателя)
3. Пошив сервировочных салфеток (сетов)
4. Создание картин с фрагментами сервировки обеденных и тематических столов
5. Изготовление кувертных карточек
6. Составление композиций из засушенных цветов. Подбор материала
7. Изготовление «юбок» для фуршетного стола
8. Создание макетов залов концептуальных ресторанов
9. Фотоальбомы по современным формам обслуживания в ресторанах, кафе, барах
10. Создание видеофильмов по заданию преподавателя
11. Изготовление слайдов

К теме 6.1.

1. Определите основные понятия в области барного дела.
2. Изучите историю возникновения, современное состояние и тенденции развития баров.
3. Рассмотрите происхождение напитков и коктейлей.

К теме 6.2.

1. Рассмотрите назначение и принципы размещения баров.
- Разработайте схему «Классификация баров». Дайте характеристику баров разных групп по перечню услуг, формам

обслуживания и режиму работы.

Охарактеризуйте функции, профессиональную подготовку, личные качества, основные требования к барменам, бариста и барбекам.

34

К теме 6.3.

1. Дайте определение, назначение и характеристику торговых помещений.
2. Разработайте схему планировки бара.
3. Охарактеризуйте основные и вспомогательные помещения баров.
4. Изучите средства информационного обеспечения баров.

Разработайте и оформите меню бара и карту вин. **К теме 6.4.**

1. Разработайте схему «Классификация компонентов для приготовления смешанных напитков и коктейлей».
2. Дайте характеристику основных компонентов алкогольных и безалкогольных напитков. Составьте их классификацию.
3. Охарактеризуйте вспомогательные компоненты, в том числе пищевые добавки, пряности, приправы.

К теме 6.5.

1. Рассмотрите виды и ассортимент посуды и инвентаря в барах.
2. Разработайте схему «Классификация посуды и инвентаря в барах».
3. Выявите критерии выбора посуды для бара.
4. Разберите особенности применения разных видов оборудования для баров.
5. Укажите назначение и способы использования барных аксессуаров.

К теме 6.6.

1. Разработайте классификацию смешанных напитков по разным признакам.
2. Изучите основные методы приготовления смешанных напитков.
3. Рассмотрите правила приготовления смешанных напитков.
4. Охарактеризуйте разные методы приготовления напитков.

К теме 6.7.

1. Укажите и охарактеризуйте основные этапы организации обслуживания в барах.
2. Рассмотрите личную подготовку бармена и требования к его фирменной одежде.
3. Укажите приемы работы бармена за барной стойкой.
4. Изучите приемы разлива напитков.
5. овладейте приемами разлива напитков различными методами.
6. Выполните управления по нарезке цитрусовых и других фруктов дольками, кружочками, ломтиками, созданию композиций для оформления коктейлей.
7. Выполните упражнения по отработке приемов снятия цедры с целого плода цитрусовых.

К теме 6.8.

1. Дайте определение, назначение и характеристику безалкогольных напитков.
2. Разработайте схему классификации безалкогольных напитков.
3. Выполните упражнения по приготовлению и оформлению коктейлей в соответствии с рецептами популярных коктейлей, используемых в практике работы зарубежных баров (по материалам публикаций в печати).

К теме 6.9.

1. Дайте определение и назначение смешанных напитков (микс). Разработайте схему их классификации.

2. Изучите характеристику физов, дейзи и слингов.
3. Выполните упражнения по приготовлению и оформлению коктейлей в соответствии с рецептами наиболее популярных коктейлей мира (по материалам публикаций в печати).
4. Разработайте технологическую карту (рецептуру и технологию приготовления) нового смешанного напитка (микс) в соответствии с его названием.

К теме 6.10.

1. Изучите определение, назначение и классификацию длинных смешанных напитков.
2. Разработайте схему их классификации.
3. Дайте характеристику напитков разных групп («хайбол», «коллинз», «кулер»).
4. Приготовьте и оформите длинные смешанные напитки (лонг) в соответствии с рецептами наиболее популярных коктейлей мира (по материалам профессиональных журналов, справочников, пособий).
5. Разработайте технологическую карту (рецептуру и технологию приготовления) нового длинного смешанного напитка в соответствии с его названием и назначением.

К теме 6.11.

1. Изучите определение и классификацию средних смешанных напитков.
2. Дайте их характеристику.
3. Приготовьте и оформите напитки «мидл» в соответствии с рецептами наиболее популярных коктейлей мира.
4. Разработайте технологическую карту (рецептуру и технологию приготовления) среднего смешанного напитка в соответствии с его названием.

К теме 6.12.

1. Изучите определение и классификацию коротких смешанных напитков.
2. Дайте их характеристику.
3. Разработайте технологическую карту (рецептуру и технологию приготовления) короткого смешанного напитка в соответствии с его названием.

К теме 6.13.

1. Изучите определение и классификацию горячих смешанных напитков.
2. Дайте их характеристику.
3. Подготовьте реферат по теме «Горячие смешанные напитки на основе кофе».
4. Приготовьте горячий смешанный напиток на основе кофе.

К теме 6.14.

1. Изучите определение и классификацию напитков для компании.
Дайте их характеристику
3. Изучите правила приготовления пуншей, крюшонов, глнтвейнов, сбитней, медовых напитков.
4. Разработайте рецептуру и технологию приготовления напитков для тематических вечеров: «Татьянин день», «Встреча Нового года», «День влюбленных» и др., оформите технологические карты.

К теме 6.15.

1. Изучите определение и классификацию коктейлей-аперитивов.
2. Дайте их характеристику.
3. Изучите правила приготовления коктейлей-аперитивов на основе джина, водки и ароматизированных вин.

К теме 6.16.

<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучите определение и классификацию коктейлей-диджестивов. 2. Дайте их характеристику. 3. Выявите особенности приготовления коктейлей-диджестивов разных групп. 4. Установите принципы приготовления сложных коктейлей, правила их приготовления. Посоветуйте необходимую посуду для их приготовления. 5. Разработайте рецептуру и технологию приготовления нового коктейля-диджестива. 6. Составьте схему построения слоистых коктейлей с учетом плотности ингредиентов (2-3 варианта). 7. Разработайте рецептуру и технологию приготовления нового безалкогольного или алкогольного коктейля из пяти компонентов по 10 г каждого для подачи в пусс-кафе. <p>К теме 6.17.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение и принципы построения экзотических и эксклюзивных коктейлей. 2. Изучите историю создания и тенденции развития нового поколения экзотических коктейлей. 3. Составьте схемы приготовления и рисунки оформления 2-3 видов экзотических коктейлей (из опыта работы баров Вашего города или других регионов). 4. Разработайте технологические карты (рецептуру и технологию приготовления) эксклюзивных коктейлей, посвященных празднованию юбилея выдающегося актера, поэта, писателя или композитора. <p>К теме 6.18.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучите методы и формы обслуживания в барах разных классов. 2. Рассмотрите культуру труда бармена. 3. Разберите стили работы бармена. 4. Установите элементы обслуживания гостей на основном и завершающем этапах. <p>Отработайте методы обслуживания посетителей в баре (с элементами ролевой игры).</p>		
<p>Примерная тематика курсовых работ (проектов)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами по случаю Дня рождения ребенка на 22 приглашенных с организацией десертного фондю в детском кафе на 50 мест. 2. Организация детского воскресного бранча на 36 человек в ресторане высшего класса 3. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами (прием-обед) на 72 персоны, посвященный приезду делегации из Англии в ресторане высшего класса на 80 мест с русской кухней 4. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами по случаю празднования Дня урожая на 78 приглашенных в ресторане 1 класса на 90 мест с русской кухней 5. Организация обслуживания банкета за столом с частичным обслуживанием по случаю проведения праздника «День охотника» в загородном ресторане на 82 человека 6. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами на 54 человек, посвященный празднованию Дня Победы в ресторане высшего класса в стиле «ретро» на 60 мест при четырехзвездочном отеле 7. Организация обслуживания банкета «Золотая свадьба» на 72 человека в ресторане люкс на 80 мест 8. Банкет за столом с полным обслуживанием по типу «кофе в гостиной» на 24 персоны по случаю приезда правительственной делегации из Франции в ресторане высшего класса 9. Организация обслуживания приема-фуршет на 120 (150, 180, 220 человек) в ресторане люкс по случаю презентации фирмы или проведения деловых переговоров 	<p>20</p>	

10. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами на 42 персоны, посвященный приезду театральных работников из Франции в ресторане при пятизвездочном отеле
11. Организация обслуживания дипломатического приема «Барбекю» на 32 персоны по случаю приезда высокого гостя из Осетии
12. Банкет за столом с полным обслуживанием на 64 персоны по случаю подписания договора между Россией и Узбекистаном в ресторане «люкс»
13. Комбинированный прием коктейль-фуршет на 600 человек в ресторане высшего класса
14. Организация обслуживания туристов из Испании в ресторане высшего класса на ПО мест при четырехзвездочном отеле
15. Обслуживание в ресторане европейской кухни на 108 мест с организацией работы службы Рум-Сервис
16. Организация празднования юбилея Музыкального театра в ресторане высшего класса на 128 персон
18. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами по случаю бракосочетания на 30, 40, 50, 60, 80 и 100 человек в ресторане 1 класса или кафе Банкет за столом «Серебряная свадьба» на 76 человек в ресторане высшего класса
19. Организация обслуживания тематического вечера «Русская зима» на 48, 74, 86 человек в ресторане при четырехзвездочном отеле с разработкой музыкально-фольклорной программы
20. Организация обслуживания тематического мероприятия «Праздник Нептуна» на палубе теплохода. Шведский стол на 50 человек
21. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами на 30 персон по случаю Дня рождения
22. Организация обслуживания в десерт-баре с проведением праздничного ужина по случаю чествования юбиляра в ресторане. Количество участников банкета 60, 70, 90 человек
23. Организация обслуживания банкета-чая на 12 персон в честь празднования 8 Марта
24. Организация обслуживания тематического вечера в артистическом кафе на 32 человека, посвященного встрече с музыкальной группой
25. Организация Дня кавказской кухни со шведским столом (обед) на 70 человек в ресторане высшего класса
26. Организация обслуживания банкета-коктейля в баре высшего класса на 28 мест
27. Организация обслуживания в диско-баре «Звездное небо» на 100 человек
28. Организация обслуживания в кофейне на 40 мест с проведением дегустации горячих напитков на основе кофе
29. Организация работы винного бара на 32 места в ресторане итальянской кухни
30. Организация обслуживания в кафе-кондитерском на 48 мест с проведением дня сладкоежки и разработкой музыкально-развлекательной программы
31. Организация обслуживания в баре общего типа 1 класса на 26 мест
32. Организация обслуживания в ресторане японской кухни на 70 мест при пятизвездочном отеле
33. Организация обслуживания Новогоднего ужина в ресторане высшего класса на 150 мест с защитой тематического стола
34. Организация обслуживания в кафе-молодежном на 50, 75, 100 мест с организацией бара
35. Организация проведения дегустации блюд в Испанском ресторане на 102 персоны
36. Организация обслуживания участников конференции, фестиваля, симпозиума в количестве 70, 100, 120 человек (завтрак в ресторане при четырехзвездочном отеле по типу шведского стола, кофе-брейк в конференц-зале, обед)

37. Организация обслуживания в коктейль-баре высшего класса на 25, 50 мест			
Консультации		30	
Раздел 2. Психология и этика профессиональной деятельности		74	
МДК 02.02. Психология и этика профессиональной деятельности		74	
	Содержание учебного материала	2	
Введение	Цели, задачи, предмет и структура МДК. Межпредметные связи. Организационные формы проведения занятий. Профессиональная значимость дисциплины. Психология: понятие, предмет, теоретические и прикладные задачи. Основные разделы психологии: общая психология, управленческая, социальная психология, психология труда, возрастная, психология торговли и др.. Методы исследования в психологии (наблюдение, беседа, опрос, социометрия, тестирование, эксперимент, психодиагностика), их задачи и функции.	2	2
Глава 1. Основы психологии		25	
	Содержание учебного материала	2	
Тема 1.1. Психика человека	Психика: понятие. Биологическое и социальное в человеке. Сознание как высшая форма развития психики. Бессознательное. Структура психики: основные формы психического. Функции психики.	2	2
Тема 1.2. Психические свойства личности	Содержание учебного материала Психические процессы и состояния: понятие, виды, общая характеристика, особенности. Ощущение: понятие, виды, значение в жизни человека. Измерение ощущений. Пороги ощущений. Адаптация. Восприятие: понятие, виды, свойства, особенности. Особенности восприятия человеком лица другого человека. Использование полученной при этом информации о настроении, характере человека, его отношении к другим лицам в процессе обслуживания. Наблюдение и наблюдательность, их роль в профессиональной деятельности. Понятие о представлениях, отличие от восприятия. Мышление: понятие, виды, основные процессы и операции. Речь: назначение, виды, функции. Память: понятие, виды, процессы, индивидуальные особенности. Профессиональная память. Внимание: понятие, виды, функции, развитие. Роль внимания в профессиональной деятельности. Воображение: определение, виды. Воображение и органические процессы. Проявление воображения в профессиональной деятельности.	2	2

	<p>Воля: понятие, волевые качества, волевая регуляция поведения, воспитание воли.</p> <p>Эмоции и чувства: понятие, виды чувств, формы проявления эмоций.</p> <p>Эмоциональные состояния: настроение, аффект, фрустрация, стресс, дистресс, страх, боязнь: их характеристика. Самооценка собственного эмоционального состояния и посетителей, управление эмоциональным состоянием</p>		
	Практические занятия	2	
	<p>Определение особенностей памяти и мыслительной деятельности (тест «Хорошая ли у Вас память»).</p> <p>Определение закономерности восприятия (работа с двойными изображениями, иллюзии в восприятии).</p> <p>Определение собственного эмоционального состояния.</p> <p>Упражнения, направленные на развитие и регулирование психических процессов.</p>	2	
Тема 1.3. Психические свойства личности	Содержание учебного материала	2	
	<p>Личность: понятие, структура, самосознание личности. Психологическая защита личности. Понятие о способностях и задатках. Роль профессиональных способностей в работе менеджеров.</p> <p>Потребности личности: понятие, структура. Осознанность и неосознанность. Иерархия потребностей.</p> <p>Темперамент: понятие, виды (холерический, сангвинический, флегматический, меланхолический). Свойства темперамента: экстраверсия, интроверсия, нейротизм, стабильность, реактивность, активность, пластичность. Типология личности (Э.Крегмер, З.Фрейд).</p> <p>Характер: определение, формирование. Оценочные уровни характера: интеллектуальный, эмоциональный, нравственный. Темперамент и характер. Влияние характера на процесс трудовой деятельности. Черты характера, способствующие и препятствующие работе человека в сфере общественного питания.</p> <p>Характеристика посетителей по типам характера, темперамента, ценностных ориентаций и установок, степени контактности.</p> <p>Влияние характеристик того или иного вида темперамента, индивидуально-психических особенностей посетителей и мотивов их поведения на организацию процесса обслуживания в предприятиях общественного питания.</p>	2	2
	Практические занятия	2	
	<p>Определение темперамента и его свойств (опросник «Айзенка» и др.).</p> <p>Анализ производственных ситуаций, возникающих при обслуживании посетителей в организациях общественного питания, связанных с</p>	2	

	проявлением характера и темперамента посетителя.		
Тема 1.4. Взаимодействие в группе	Содержание учебного материала	2	
	<p>Малая группа: понятие, классификация, структура.</p> <p>Групповая динамика: содержание, элементы, факторы групповой активности (ориентация и адаптация; развитие сплоченности и сотрудничества; целенаправленная деятельность), механизмы.</p> <p>Социально-психологический климат группы: понятие, типы; факторы, формирующие благоприятный социально-психологический климат, методы формирования и поддержания.</p> <p>Коллектив: понятие. Условия, при которых группа становится коллективом. Социально-психологическая характеристика коллектива.</p>	2	2
	Практические занятия	2	
	<p>Определение групповой сплоченности. Проведение социологического исследования в студенческой группе (социометрический опрос).</p> <p>Определение межличностных отношений по тесту Т.Лири.</p>	2	
Тема 1.5. Психология общения	Содержание учебного материала	2	
	<p>Общение: понятие, виды (прямое, косвенное, ролевое, неформальное), функции (информационная, регулятивная, коммуникативная). Средства общения: вербальное, невербальное, их функции и классификация. Формы общения: вежливость, приличие, корректность, тактичность и т.д. Трансактивный анализ (по Э.Берну).</p> <p>Особенности общения межличностного и группового, ролевого и доверительного. Выход за рамки ролевого общения при необходимости индивидуального подхода к посетителю. Социальная роль, ее сущность. Три возможных состояния ролевого «Я» по Э.Берну. Оценка выбора ролевого поведения. Ролевые ожидания посетителя.</p> <p>Деловое общение: понятие, механизмы (идентификация, стереотипизация, рефлексия, обратная связь). Восприятие и понимание информации в деловом общении. Установки и стереотипы восприятия. Специфические ошибки восприятия: эффект ореола, порядка, опережения, проекции, средней ошибки. Формы опосредованного общения в общественном питании (реклама, наглядная информация, меню, оформление коктейлей, интерьер, одежда персонала, посуда и т.д.). Методы психологического воздействия в общении (убеждение, внушение, психическое заражение, подражание и т.д.).</p>	2	2
	Практические занятия	2	
	<p>Определение составных элементов ролевой деятельности работника общественного питания в процессе обслуживания.</p> <p>Деловая игра «Моделирование ситуаций ролевого взаимодействия при обслуживании гостей в предприятиях общественного питания». Анализ</p>	2	

	допущенных ошибок, принятие решений.		
Тема 1.6. Принципы ведения партнерской беседы	Содержание учебного материала	1	
	<p>Партнерская беседа: понятие, сущность, принципы, подготовка, выбор индивидуального стиля с учетом собственных психологических и эмоциональных возможностей.</p> <p>Приемы ведения беседы: определение целей и желаемых результатов; позитивное отношение к партнеру; принятие во внимание интересов партнера; выбор модели поведения; управление своими и чужими чувствами; поиск способов удовлетворения обоюдных интересов; убеждение не собственным давлением, а аргументами; принятие ответственности на себя за все происходящее; поиск не одной, а нескольких альтернатив, исключение субъективности в своих оценках и доводах и т.д.</p> <p>Запрещенные приемы во время деловой беседы: перебивание речи партнера; негативная оценка личности партнера; подчеркивание разницы между собой и партнером; избегание пространственной близости; непонимание или нежелание понять психическое состояние партнера и т.д.</p> <p>Значение выбора модели поведения для установления взаимопонимания и взаимодействия с посетителями в процессе обслуживания.</p> <p>Коммуникативная компетентность: понятие, содержание, прогноз ситуаций при обслуживании.</p>	1	2
	Практические занятия	1	
	Разработка и проведение деловой беседы (деловая игра или решение ситуационных задач).	1	
Тема 1.7. Психология профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	1	
	<p>Деятельность: понятие, виды, структура и элементы деятельности. Внутренние и внешние компоненты деятельности.</p> <p>Специфика трудовой деятельности в общественном питании. Материально-предметный и коммуникативный аспекты. Психомоторика. Ритмичность. Автоматизация рабочего навыка. Динамические стереотипы и работа. Статистическая работа.</p> <p>Профессиография: понятие, содержание, назначение.</p> <p>Психология труда обслуживающего персонала (официанта, бармена, метрдотеля и др.). Взаимоотношения посетителя и работника организации общественного питания как двусторонний психологический процесс.</p> <p>Психологические контакты: понятие, особенности их проявления в профессиональной деятельности.</p>	1	2
	Практические занятия	1	
	Разработка профессиограммы официанта, бармена, метрдотеля и др. Составление схемы «Виды, структура, элементы деятельности».	1	
Тема 1.8.	Содержание учебного материала	1	

Психология процесса обслуживания и требования к обслуживающему персоналу	<p>Психологическая характеристика процесса обслуживания.</p> <p>Современная концепция взаимосвязи психологии и процесса обслуживания потребителей. Понятие о специальной технологии обслуживания, направленной на изменение эмоционального состояния посетителей, снятие стресса и т.д. Факторы стресса: явные, скрытые.</p> <p>Содержание и последовательность специальной (психологической) технологии обслуживания: диагностика эмоционального состояния посетителя, коррекция и закрепление этого состояния. Факторы, воздействующие на изменение эмоционального состояния посетителя: уличная зона (организация внешнего пространства организации), дизайн организации, интерьер, цвет, освещение, запах, сервировка стола, оформление блюд, работа рук официанта и т.д. Методы создания атмосферы гостеприимства в организациях общественного питания.</p> <p>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>	1	2
	Практические занятия	2	
	Тестирование на степень стрессоустойчивости. Составление планов самосовершенствования.	2	
Глава 2. Управленческая психология		15	
Тема 2.1. Индивидуально-типологические особенности личности, необходимые для управленческой деятельности	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Управленческая психология: понятия, назначение, функции. Основные направления развития. Возрастающая роль управленческой психологии в менеджменте XXI в.; кросскультурные особенности.</p> <p>Интегральное образование «человеческий фактор»: понятие, содержание, развитие.</p> <p>Три группы психологических законов: побуждения, действия, взаимодействия, их использование в управленческой психологии.</p> <p>Индивидуально-типологические особенности личности: понятие. Свойства личности руководителя: профессиональная компетентность, организаторские способности, педагогические, коммуникативные, морально-этические свойства личности руководителя.</p> <p>Базовые ценности специалиста. Согласованность личных ценностей и целей с целями организации.</p> <p>Мотивация управленческой деятельности. Определение индивидуальных мотиваторов. Индивидуальная карта мотиваторов. Возможности коррекции мотивационного потенциала. Самомотивация:</p>	1	2

	<p>понятие, ее развитие. Стратегии мотивации.</p> <p>Источники стресса на рабочем месте. Эмоциональная компетентность. Навыки работы с трудными ситуациями. Синдром выгорания. Ограничения личной эффективности и их преодоление.</p> <p>Управление временем. Время-ресурс.</p> <p>Управленческое мышление. Две модели мышления. Креативное мышление. Стили мышления.</p> <p>Управление индивидуальной деятельностью</p>		
	Практические занятия	2	
	Определение индивидуально-типологических различий и основных предпочтений, влияющих на профессиональную деятельность и стиль работы (работа с тестами).	2	
Тема 2.2. Социально-психологические основы деятельности руководителя	Содержание учебного материала	1	
	<p>Социально-психологические функции руководителя. Психологическое значение эффективности. Управление групповой деятельностью.</p> <p>Роли личности и группы: понятие, виды. Ролевой анализ группы. Ролевые функции менеджера и подчиненных.</p> <p>Социальная роль. Ролевые профили. Факторы эффективности и сплоченности рабочих групп. Сработанность и совместимость. Командообразование. Самоуправляемые команды. Требования к команде.</p> <p>Лидерство менеджера XXI в. Индивидуальные и командные лидеры. Партиципативный стиль управления. Делегирование: понятие, сущность.</p>	1	2
	Практические занятия	2	
	<p>Тест «Менеджерская решетка» - определение стиля управления (Блейк, Моутон).</p> <p>Анализ ролевого конфликта (работа с тестами).</p> <p>Составление ролевого профиля руководителя группы.</p> <p>Анализ «групповых ролей» (работа с тестами).</p> <p>Ролевой анализ профессиональных стандартов «менеджер по производству», «менеджер предприятия быстрого обслуживания», «менеджер ресторана».</p>	2	
Тема 2.3. Формирование и поддержание эффективной организационной культуры	Содержание учебного материала	1	
	<p>Формальная и неформальная структура организации: понятия, назначение. Основные понятия организационной культуры: ценности, нормы, традиции, взаимоотношения, климат и т.д.</p> <p>Типы и концепции организационных культур. Факторы, влияющие на инициативное деловое поведение. Спонтанная организованность. Коучинг (ролевое развитие персонала). Сверхролевая активность. Самоуправление.</p>	1	2

	Практические занятия	2	
	Анализ социально-психологической и ролевой структуры коллектива организации общественного питания. (Тест).	2	
Тема 2.4. Формирование конструктивных взаимоотношений с подчиненными	Содержание учебного материала	1	
	<p>Конструктивные взаимоотношения с подчиненными: понятие, назначение. Факторы, формирующие эффективные взаимодействия. Формы воздействия в зависимости от профессионализма подчиненных. Власть и влияние. Отношение к работнику как к ресурсу и наивысшей ценности организации. Подчиненный как объект и субъект управления. Патерналистские и партнерские отношения. Атмосфера доверия. Способы манипуляции. Механизмы давления.</p> <p>Альтернативные модели организационного поведения:</p> <p>А - противодействие, конфронтация, отчужденность работников от организации;</p> <p>Б - взаимодействие, сотрудничество, приобщенность к целям организации.</p> <p>Психологический контакт как способ согласования индивидуальных и организационных ценностей. Кастомизация рабочего места.</p> <p>Развитие организации. Причины сопротивления изменениям, методы работы с сопротивлениями переменам. Обучающаяся организация. Развитие новых компетенций менеджеров и подчиненных - основа конструктивных взаимоотношений. Стратегии развития человеческих ресурсов.</p> <p>Непрерывное обучение и развитие сотрудников. Эффективное взаимодействие - основа бизнес-процессов. Конструктивное взаимодействие. Факторы, влияющие на удовлетворенность трудом.</p> <p>Освоение должности. Управление процессами адаптации и карьеры. Изменение представлений о карьере. Личностные различия как факторы карьеры. Поведенческая компетентность - основа карьеры. Стадии карьеры, связанные с развитием менеджера. Оценка персонала как способ улучшить производственное поведение работника. Методы оценки: «360 градусов», «Ассесмент-центр».</p>	1	2
	Практические занятия	2	
	Оценка персонала в организациях питания. Работа с Бланками (по результатам практики).	2	
	SWOT- анализ личности и построение плана карьеры работника.		
Тема 2.5. Психология деловых контактов	Содержание учебного материала	1	
	<p>Психологические аспекты деловых контактов на разных уровнях. Деловые контакты в организации: понятие, назначение. Формы: беседы, совещания, собрания, переговоры. Эффективное взаимодействие деловых партнеров. Восприятие и понимание другого человека, механизмы атрибуции.</p> <p>Создание атмосферы сотрудничества. Эффективный обмен</p>	1	2

	<p>информацией, предоставление эффективной обратной связи. Навыки слушания и рефлексии.</p> <p>Сбалансированность групповых интересов - основа управленческого решения. Согласительные процедуры.</p> <p>Индивидуальные способы ведения переговоров, модели поведения. Сильные и уязвимые «переговорные компетенции». Внутренние установки: борьбы, поражения, успеха. Противостояние манипуляциям и давлению.</p> <p>Структура и контекст переговоров. Подготовка, первое впечатление, цель, этапы переговоров.</p> <p>Стратегии переговоров: открытое сотрудничество, активное соперничество, аналитическая стратегия; основания для выбора, достоинства и недостатки разных стратегий. Типовые ошибки, возможные при разных стратегиях переговоров.</p> <p>Использование личностных особенностей для формирования успешного переговорного стиля. Развитие навыков «переговорщика». Речевая культура.</p>		
	Практические занятия	2	
	Семинар «Изучение стратегий переговоров и оснований для их выбора, разбор типовых ошибок при проведении переговоров».	2	
	Проведение деловой игры «Коммерческие переговоры».		
Глава 3. Этика профессиональной деятельности		6	
Тема 3.1. Профессиональная этика	Содержание учебного материала	1	
	Этика: понятие, история возникновения и развития, назначение. Современная этика: нормы, правила, принципы. Мораль и нравственность. Профессиональная этика: понятие, основные принципы (профессиональная честь и достоинство, порядочность, принципиальность, забота о посетителях и т.д.). Этика взаимоотношений с посетителями. Культура обслуживания. Факторы, определяющие культуру обслуживания. Профессиональная этика и создание собственного имиджа.	1	2
	Практические занятия	2	
	Тренинг диалогической речи. Проигрывание составляющих профессионального имиджа и элементов самопрезентации в процессе обслуживания посетителей. Разработка рекомендаций профессионального поведения персонала (официантов, барменов) в процессе обслуживания посетителей.	2	
Тема 3.2. Нормы и правила современного этикета. Деловой этикет и протокол	Содержание учебного материала	1	
	Этикет: понятие, история возникновения и развития, структура, функции, виды. Основные нормы и правила современного этикета: нравственные (предупредительная забота, уважение, защита и др.), эстетические (красота, изящество форм поведения и т.д.). Социальные, национальные, возрастные	1	2

	<p>особенности этикета. Психологическое состояние людей при соблюдении этикета.</p> <p>Профессиональный и речевой этикет: понятие, современные требования, задачи, значение. Искусство общения и культура речи.</p> <p>Деловой этикет: понятие, задачи, функции, правила, приемы. Национальные особенности делового этикета.</p> <p>Психологические аспекты деловых бесед, совещаний, требования этикета. Психологические аспекты служебной переписки. Требования этикета к телефонным переговорам, назначение визитных карточек.</p> <p>Психологические аспекты приема делегаций и ведения переговоров.</p> <p>Правила этикета и протокола при обслуживании официальных приемов, в т.ч. дипломатических, тематических. Социально-психологические аспекты сервировки стола, встречи гостей и их ухода с приема. Требования к одежде участников вечерних приемов.</p> <p>Психологические аспекты делового протокола при организации и проведении презентаций.</p>		
	Практические занятия	2	
	<p>Деловая игра «Организация приема в честь делегации фирмы-партнера».</p> <p>Деловая игра «Национальные особенности в деловом этикете при обслуживании вечерних приемов».</p> <p>Тестирование. Тест «Тактичность».</p>	2	
Самостоятельная работа при изучении раздела 2 ПМ 2.			
<p>Введение</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Укажите цели, задачи, предмет, структуру и межпредметные связи МДК. 2. Рассмотрите профессиональную значимость дисциплины. 3. Дайте понятие «психология». Укажите предмет, задачи и основные разделы психологии. 4. Рассмотрите методы исследований в психологии. <p>К теме 1.1.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определите понятие «психика». Рассмотрите биологическое и социальное в человека. Приведите примеры. 2. Изучите сознание и бессознательное. Приведите примеры. 3. Рассмотрите структуру и функцию психики. <p>К теме 1.2.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определите понятие и виды психических процессов и состояний. Дайте их характеристику. 2. Рассмотрите понятие, виды ощущений и их измерения, пороги ощущений, адаптацию. Приведите примеры разных видов Ваших ощущений. 3. Разберите понятие, виды, свойства восприятий. Укажите особенности Вашего восприятия другого лица. 4. Укажите общность и различия понятий «наблюдение» и «наблюдательность». 5. Рассмотрите понятия и виды мышления, речи, памяти, внимания, воображения, воли. Укажите их роль в профессиональной деятельности. 		20	

6. Определите понятия «эмоция и чувства». Укажите виды чувств и формы проявления эмоций. Приведите ситуации проявления эмоций и чувств в профессиональной деятельности.
7. Охарактеризуйте разные виды эмоциональных состояний. Проведите самооценку собственного эмоционального состояния.

К теме 1.3.

1. Определите понятия «личность», «способности», «задатки» и «потребности личности». Укажите их структуру и взаимосвязь.
Рассмотрите понятия «осознанность» и «неосознанность», а также иерархию потребностей
3. Дайте понятие «темперамент» и разберите его виды и свойства, а также типологии личности.
4. Определите понятие «характер» и его формирование.
5. Выявите оценочные уровни характера и их взаимосвязь с темпераментом.
6. Определите свой уровень характера.
7. Проранжируйте посетителей по типам характера, темперамента, ценностных операций и установок, степени контактности.
8. Выявите влияние темперамента и индивидуально-психических особенностей посетителей на организацию обслуживания в организациях общественного питания.

К теме 1.4.

1. Дайте понятие «малая группа». Изучите её классификацию и структуру.
2. Разработайте схему групповой динамики.
3. Охарактеризуйте понятие, типы социально-психологического климата, а также формирующие его климат.
4. Определите понятие «коллектив» и условия, при которых группа становится коллективом.
5. Дайте социально-психологическую характеристику студенческого коллектива Вашей группы, в т.ч. групповой сплоченности.

К теме 1.5.

1. Определите понятие, виды и функции общения.
2. Разработайте схему «Классификация средств и формы общения».
3. Изучите трансактивный анализ.
4. Выявите особенности общения межличностного и группового, ролевого и доверительного.
5. Определите сущность социальной роли и возможные состояния ролевого «Я».
6. Осуществите оценку выбора ролевого поведения. Проанализируйте ролевые ожидания посетителя.
7. Дайте понятие «деловое общение» и определите его механизмы.
8. Выявите общность и различия восприятия и понимания информации в деловом общении.
9. Выявите специфические ошибки восприятия, а также формы опосредованного общения в общественном питании.
10. Укажите методы психологического воздействия в общении.

К теме 1.6.

1. Определите понятие и сущность партнерской беседы.
Изучите принципы, подготовку, выбор индивидуального стиля партнерской беседы.
3. Приемы ведения беседы.
4. Выявите запрещенные приемы во время беседы и значения выбора модели поведения для установления

взаимопонимания и взаимодействия с посетителями в процессе обслуживания.

5. Определите понятие, сущность и содержание коммуникативной компетентности.

К теме 1.7.

48

1. Определите понятие, виды и структуру деятельности.
2. Выявите внутренние и внешние компоненты деятельности.
3. Рассмотрите специфику трудовой деятельности в общественном питании, её материально-предметный и коммуникативный аспекты.
4. Определите понятия «психомоторика», «ритмичность», «динамические стереотипы и работа».
5. Охарактеризуйте понятие, содержание и назначение профессиографии.
6. Разберите психологию труда обслуживающего персонала организаций общественного питания.
7. Составьте профессиограммы официанта, бармена и метрдотеля.
8. Выявите психологические контакты в организациях общественного питания.

К теме 1.8.

1. Дайте психологическую характеристику обслуживания.
2. Определите понятие о специальной технологии обслуживания для изменения эмоционального состояния посетителей и последовательность её операций. Выявите факторы стресса.
3. Разработайте схему «Факторы, воздействующие на изменение эмоционального состояния посетителей» и кратко их охарактеризуйте.
4. Изучите методы создания атмосферы гостеприимства в организациях общественного питания.
5. Рассмотрите психологические требования к обслуживающему персоналу и его профессиональной деятельности.

К теме 2.1.

1. Определите понятие, назначение и основные направления развития управленческой психологии.
2. Дайте определение понятия «человеческий фактор», его содержание.
3. Выявите индивидуально-типологические особенности личности.
4. Охарактеризуйте свойства личности руководителя.
Выявите базовые ценности специалиста, согласованность личных ценностей и целей с целями организации.
5. Рассмотрите мотивацию управленческой деятельности и индивидуальные мотиваторы. Составьте индивидуальную карту мотиваторов.
6. Определите понятие самомотивации и её развитие.
7. Рассмотрите стратегии мотивации.
8. Выявите источники стресса на рабочем месте приобретите навыки работы с трудными ситуациями.
9. Изучите управление временем, время-ресурс, управленческое мышление, его модели и стили.
10. Охарактеризуйте управление индивидуальной деятельностью.

К теме 2.2.

1. Изучите социально-психологические функции руководства и управление групповой деятельностью.
2. Выявите роль личности и группы, ролевые функции менеджера и подчиненных в организациях общественного питания.
3. Проведите ролевой анализ группы.
4. Охарактеризуйте социальную роль и ролевые профили.

5. Рассмотрите факторы эффективности и сплоченности рабочих групп, требования к команде.
6. Разберите лидерство менеджера в XXI веке.
7. Определите понятия «индивидуальные и командные лидеры», «партиципативный стиль», «делегирование», их понятия и сущность.

К теме 2.3.

1. Определите понятия формальной и неформальной структуры организации, организационной культуры.
2. Рассмотрите типы и концепции организационных структур.
3. Охарактеризуйте факторы, влияющие на инициативное деловое поведение.
4. Проведите анализ социально-психологической и ролевой структуры коллектива организации общественного питания.
5. Дайте понятие и назначение коучинга.

К теме 2.4.

1. Охарактеризуйте понятие и назначение конструктивных взаимоотношений с подчиненными.
2. Рассмотрите факторы, формирующие эффективные взаимодействия, а также формы воздействия.
Разберите альтернативные модели организационного поведения и выявите их принципиальные различия.
4. Изучите вопросы развития организации.
5. Выявите факторы, влияющие на удовлетворенность трудом.
6. Определите последовательность операций по управлению процессами адаптации и карьеры.
7. Установите стадии карьеры, связанные с развитием менеджера.

К теме 2.5.

1. Изучите психологические аспекты деловых контактов на разных уровнях.
2. Определите понятие, назначение, формы.
3. Рассмотрите создание атмосферы сотрудничества.
4. Приобретите навыки слушания и рефлексии.
5. Охарактеризуйте индивидуальные способы ведения переговоров и моделей поведения.
6. Установите структуру и контекст переговоров.
7. Изучите стратегии переговоров. Выявите типовые ошибки, возможные при разных стратегиях переговоров.

К теме 3.1.

1. Определите понятие и назначение этики.
2. Установите нормы, правила и принципы современной этики.
3. Охарактеризуйте понятия «мораль» и «нравственность».
4. Изучите понятие, основные принципы профессиональной этики.
5. Выявите факторы, определяющие культуру обслуживания.

К теме 3.2.

1. Дайте понятие «этикет». Определите его структуру, функции и виды.
2. Установите основные нормы и правила современного этикета.
3. Выявите социальные, национальные и возрастные особенности этикета.
4. Изучите понятие, современные требования, задачи и значение профессионального и речевого этикета.
5. Определите понятие, функции, правила и приемы делового этикета, его национальные особенности.
6. Выявите психологические аспекты ведения деловых переговоров, служебной переписки, телефонных

переговоров, приема делегаций.			
7. Изучите правила этикета и протокола при обслуживании официальных приемов. Рассмотрите психологические аспекты делового протокола при организации и проведении презентаций.			
Консультации		6	
Раздел 3. Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания		277	
МДК 02.03. Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания		277	
Введение	Содержание учебного материала	2	
	Цели, задачи и сущность управленческой деятельности. Основные понятия менеджмент, управление, организация. Формальные и неформальные организации. Органы и уровни управления. Профессиональная значимость знаний МДК.	2	2
Глава 1. Методологические основы менеджмента		46	
Тема 1.1. Сущность и характерные черты современного менеджмента, история его развития	Содержание учебного материала	4	
	История развития менеджмента. Школы научного управления, административная, «человеческих отношений». Роль Ф. Тейлора, Г. Форда, Г. Эмерсона, А. Файоля. Современные подходы в менеджменте (количественный, процессный, системный, ситуационный), их сущность и основные отличия. Национальные особенности менеджмента.	4	2
Тема 1.2. Внешняя и внутренняя среда организации. Категории менеджмента	Содержание учебного материала	8	
	Основные категории менеджмента: субъекты и объекты управления, прямые и обратные связи, система управления, окружающая среда, принципы управления, их взаимосвязь. Объект управления - организация. Признаки организации. Уровни управления в организации. Внешняя среда: понятие. Факторы прямого и косвенного воздействия, их характеристика и взаимосвязь. Подвижность и неопределенность внешней среды. Внутренняя среда организации: понятие, основные составляющие. Характеристика факторов внутренней среды. Особенности внешней и внутренней среды организаций торговли. Принципы управления: понятие, значение, виды. Особенности применения принципов управления в организациях: производственных, торговли.	8	2
Тема 1.3. Функции менеджмента	Содержание учебного материала	8	
	Цикл менеджмента: понятие, содержание. Взаимосвязь функций управленческого цикла. Функции управления: общие, частные и специальные. Функция планирования: понятие, назначение. Виды планов. Стратегическое планирование: понятие, назначение, этапы. Особенности стратегического планирования в организациях производственных или торговли. Функция организации: понятие, назначение. Организационные структуры	8	

	<p>управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда.</p> <p>Основные типы структур управления, их характеристика преимуществ и недостатки.</p> <p>Полномочия и ответственность. Пределы полномочий. Сущность делегирования.</p> <p>Функция мотивации: понятие, назначение, цели и задачи. Критерии мотивации (мотивирующие факторы). Теории мотивации содержательные и процессуальные. Принципы построения системы мотивации. Методы и инструменты мотивации в коммерческих предприятиях.</p> <p>Функция контроля. Сущность, назначение, виды, этапы и правила контроля. Организация и проведение контроля в коммерческих организациях.</p>		
	Практические занятия	6	
	<p>Решение ситуационных задач по планированию деятельности организации.</p> <p>Проведение тестирования на определение мотивации к труду.</p> <p>Упражнения по составлению заданной структуры управления.</p> <p>Составление плана-схемы проведения контроля. Решение производственных ситуационных задач по контролю за ресурсами</p>	6	
Тема 1.4. Система методов управления	Содержание учебного материала	4	
	<p>Методы управления: сущность, классификация, взаимосвязь. Экономические, организационно-распорядительные и социально-психологические методы управления: понятие, значение, область применения, виды.</p>	4	
	Практические занятия	6	
	<p>Решение ситуационных задач по выбору метода управленческого воздействия.</p> <p>Оценка социально-психологических показателей коллектива. Построение матриц и социограмм.</p>	6	
Тема 1.5. Принятие решений	Содержание учебного материала	4	
	<p>Управленческие решения: понятие, сущность, классификация, типы, условия принятия, требования, предъявляемые к ним; этапы принятия решений. Методы принятия эффективных управленческих решений.</p>	4	
	Практические занятия	6	
	<p>Деловая игра «Принятие управленческого решения методом «Мозговой штурм»».</p>	6	
Глава 2. Оперативный менеджмент		46	
Тема 2.1. Коммуникации в организации	Содержание учебного материала	4	
	<p>Коммуникации: понятие, виды, роль в организации. Процесс коммуникации как средство передачи информации. Эффективная коммуникация: понятие, назначение. Особенности процесса коммуникаций в организациях питания.</p>	4	

	Управленческая информация: понятие, назначение, виды.		
Тема 2.2. Деловое и управленческое общение	Содержание учебного материала	6	
	Общение как форма взаимодействия людей. Этапы и фазы делового общения. Беседы и совещания: понятие, классификация, технология организации и проведения. Деловой этикет. Факторы повышения эффективности делового общения. Телефонные переговоры: правила, этические нормы. Невербальные средства делового общения. Поза, мимика, жесты в процессе делового общения, их значение. Деловое общение менеджеров по организации обслуживания и др. с потребителями услуг общественного питания, подчиненными и коллегами по работе	6	
	Практические занятия	6	
	Деловая игра «Подготовка и проведение совещания».	6	
Тема 2.3. Руководство: власть и партнерство	Содержание учебного материала	6	
	Власть и влияние: понятия, виды. Баланс власти. Харизма: понятие. Основные черты харизматической личности. Лидерство: понятие. Лидерские качества. Подходы к лидерству. Стили управления: понятие, виды. Характеристика преимуществ и недостатков каждого стиля.	6	
	Практические занятия	8	
	Решение ситуационных задач на определение и применение стиля управления. Построение «решетки менеджмента».	8	
Тема 2.4. Самоменеджмент	Содержание учебного материала	6	
	Менеджер: понятие, основные функции, роль и место в системе управления. Основные формы и специфические особенности управленческого труда. Требования, предъявляемые к личносно - деловым качествам менеджера. Квалификационные требования к менеджеру. Авторитет менеджера. Имидж менеджера: понятие, внешние характеристики, качества личности позволяющие решить проблему имиджа, пути создания благоприятного имиджа. Методы и технология оценки качеств менеджера. Вхождение руководителя в новую организацию. Правила служебного поведения руководителя. Культура управленческого труда. Самоменеджмент: понятие, направления совершенствования организации труда, норма управляемости.	6	
	Практические занятия	4	
	Проведение тестирования по выявлению индивидуальных лидерских качеств.	4	
Тема 2.5. Управление конфликтами	Содержание учебного материала	4	
	Конфликты в организации: понятие, природа, последствия, функции, виды и	4	

	<p>причины возникновения, стадии развития. Правила поведения в конфликте. Социальные роли участников конфликта. Методы управления конфликтными ситуациями в коллективе. Последствия конфликтов.</p> <p>Стресс: понятие, виды, природа и причины возникновения. Взаимосвязь конфликта и стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций и понижения уровня стресса.</p>		
	Практические занятия	2	
	Проведение тестирования на степень подтверждения стрессу.	2	
Глава 3. Управление персоналом		89	
Тема 3.1. Основы методологии управления персоналом	Содержание учебного материала	8	
	<p>Основные категории кадрового менеджмента: персонал (управленческий и обслуживающий), управление персоналом, кадровый потенциал, трудовой коллектив, работоспособность.</p> <p>Персонал организаций как объект управления, его признаки, функции. Пути формирования трудового коллектива. Роль персонала в деятельности организаций общественного питания. Категории работников организаций общественного питания (аппарат управления, основной и вспомогательный персонал) и требования, предъявляемые к ним.</p> <p>Основные принципы управления персоналом.</p> <p>Кадровый потенциал: сущность. Методические подходы к анализу кадрового потенциала в организациях.</p> <p>Работоспособность персонала: показатели, факторы, оказывающие влияние на нее.</p> <p>Организационная служба управления персоналом: назначение, основные направления деятельности. Функциональное разделение труда в службе управления персоналом.</p>	8	
Тема 3.2. Кадровая политика предприятия. Планирование потребности в трудовых ресурсах	Содержание учебного материала	8	
	<p>Кадровая политика: понятие, цели, задачи, основные направления, типы, факторы, влияющие на выбор направлений. Взаимосвязь кадровой политики со стратегией развития организации и ее миссией. Требования, предъявляемые к кадровой политике.</p> <p>Кадровое планирование: сущность, цели и задачи. Качественное и количественное планирование персонала. Определение численности и структуры персонала. Факторы, влияющие на потребность в рабочей силе. Этапы кадрового планирования. Методы планирования потребности в кадрах (балансовый, нормативный, математико-статистический). Разработка и анализ документов регламентирующих деятельность персонала: профессионально-квалификационных моделей, профессио-грамм, штатного расписания, должностных инструкций. Квалификационные требования к работникам организаций общественного питания. Нормативные документы, их</p>	8	

	устанавливающие. Корпоративная культура, кодекс поведения персонала.		
	Практические занятия	8	
	Определение общей потребности организации в кадрах. Разработка и анализ документов регламентирующих деятельность персонала. Разработка должностных инструкций Составление штатного расписания.	8	
Тема 3.3. Подбор персонала	Содержание учебного материала	8	
	Организация процесса отбора персонала. Критерии оценки профессиональной пригодности претендентов: профессионально-квалификационные, деловые, индивидуально—психологические, психофизиологические, личностные. Требования, предъявляемые к критериям оценки. Источники привлечения персонала: внутренние и внешние, их преимущества и недостатки. Методы привлечения подходящих кандидатур: активные и пассивные. Факторы, влияющие на процесс отбора персонала. Сбор предварительной информации о кандидатах. Предварительное собеседование. Сбор и анализ сведений о кандидате: изучение документов, резюме, анкеты, характеристики, автобиографии, результатов тестирования, установление испытательного срока. Методы отбора персонала: личностные опросники, тесты общих способностей, имитационные тесты, групповые методы отбора. Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом. Проверка информации, представленной кандидатом. Решение о приеме кандидата на работу. Система оценки. Процедура принятия окончательного решения. Показатели эффективности процесса отбора кадров. Ошибки, допускаемые в процессе отбора. Правовые аспекты найма на работу. Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом. Стандарты организаций, регламентирующие работу разных структурных подразделений организаций общественного питания. Делопроизводственное обеспечение системы управления персоналом. Документирование кадровой работы.	8	
	Практические занятия	8	
	Разработка и заполнение анкеты (резюме), рекламного приглашения на работу. Упражнение по приобретению умений проведения тестирования и собеседования. Деловая игра «Прием на работу».	8	
Тема 3.4. Профессиональная	Содержание учебного материала	6	
	Профориентация персонала: понятие, цели, порядок проведения. Основные	6	

ориентация и социальная адаптация персонала	формы профориентационной работы. Виды профориентации в организации: индивидуальная, коллективная, общая, специальная. Адаптация персонала в организации: понятие, цели, виды. Структура процесса адаптации новых работников к труду в организации. Введение в организацию, подразделение, должность. Оценка результатов адаптации: объективные и субъективные показатели. Особенности адаптации персонала организации общественного питания. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала организации общественного питания.		
	Практические занятия	2	
	Решение ситуационных задач по профессиональной ориентации сотрудников в конкретной ситуации.	2	
Тема 3.5. Деловая оценка персонала	Содержание учебного материала	6	
	Деловая оценка персонала: понятие, цели, задачи, методы. Процесс оценки результативности труда. Критерии оценки: деловых и профессионально-квалификационных качеств, результатов и сложности труда, личного трудового вклада. Нетрадиционные подходы к оценке персонала. Аттестация кадров: понятие, цели, виды, процедура, периодичность проведения. Объекты и показатели аттестации- онной оценки. Порядок проведения аттестации: график, состав комиссии, схема проведения, участники, итоговый документ, правовые последствия. Специфика аттестации персонала организаций общественного питания.	6	
	Практические занятия	4	
	Изучение различных методов оценки деятельности персонала.	4	
Тема 3.6. Обучение персонала	Содержание учебного материала	6	
	Профессиональное обучение персонала: цели, предъявляемые требования, периодичность. Формы обучения: индивидуальные, бригадные, курсовые, с отрывом от производства, без отрыва от производства. Методы обучения в организациях: наставничество, инструктаж, ротация, самообучение, тренинги, коучинг, консультирование. Тренинги как форма и метод обучения персонала: понятие, организация проведения. Виды обучения: подготовка новых работников, обучение вторым смежным профессиям, переподготовка, повышение квалификации. Программы обучения, их содержание и виды (стандартные и индивидуальные). Разработка и реализация учебных программ. Система оценки знаний, умений и навыков. Определение потребности в обучении персонала организации общественного питания. Контроль за обучением персонала	6	
	Практические занятия	4	
Тема 3.7. Планирование деловой карьеры	Содержание учебного материала	6	
	Карьера: понятие, цели, задачи, виды (профессиональная,	6	

	внутриорганизационная), этапы. Программы развития и поддержки карьеры. Планирование работы с кадровым резервом. Профессиональная диагностика деловых и личностных качеств персонала. Карьерограмма. Специфика управления карьерой в предприятиях. Пути сглаживания последствий перемещения кадров. Высвобождение персонала.		
	Практические занятия	2	
	Определение этапов деловой карьеры.	2	
Тема 3.8. Мотивация поведения персонала в процессе трудовой деятельности	Содержание учебного материала	6	
	Мотивация труда: понятие, назначение, сущность и ее принципы. Мотивы человеческой деятельности: потребности, интересы, стимулы. Мотивация и социально-экономическая поддержка. Концепция стимулирования. Виды стимулирования труда и требования к его организации. Материальное поощрение. Механизм оплаты труда. Сущность и принципы организации оплаты труда. Неэкономические способы мотивации.	6	
	Практические занятия	4	
	Разработка системы стимулирования сотрудников организаций.	4	
Тема 3.9. Эффективность управления персоналом	Содержание учебного материала	3	
	Эффективность управления персоналом: критерии и факторы, влияющие на ее уровень. Методы определения эффективности затрат на персонал. Экономическая и социальная эффективность управления персоналом. Оценка трудового вклада. Комплексная оценка управленческого труда: показатели, расчет. Определение экономического ущерба, вызванного текучестью кадров.	3	
	Практические занятия	4	
	Решение задач по анализу причин текучести кадров. Расчет экономической эффективности затрат на персонал.	4	
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 ПМ 2.			
<p>К теме Введение</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Установите цели, задачи и предмет МДК. 2. Изучите основные понятия. <p>К теме 1.1.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка реферата на тему «Биография любого теоретика менеджмента». <p>К теме 1.2.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучите основные категории менеджмента. 2. Дайте характеристику объекта управления, его признаки. 3. Рассмотрите основные составляющие внешней и внутренней среды организации. 4. Изучите принципы управления. 5. Составить кроссворд по теме «Внешняя и внутренняя среда организации». 6. Выполнение домашних заданий по теме 1.2. 		60	

К теме 1.3.

1. Изучите функции менеджмента.
2. Рассмотрите стратегическое планирование организации.
3. Составьте организационную структуру управления организации, в которой Вы работаете (Вашего учебного заведения).
4. Подготовить доклад по материалам периодической печати о типах стратегий применяемых отечественными организациями.
5. Подготовить письменное сообщение о проведении предварительного, текущего и заключительного контроля в Вашей организации (в вашем учебном заведении).

К теме 1.4.

1. Изучите методы управления.
2. Найдите в СМИ или сети Интернет информацию о применении менеджерами различных методов управления в конкретных производственных ситуациях. Проанализировать их эффективность.
3. Выполнение домашних заданий по теме 1.4.

К теме 1.5.

1. Дайте понятие «управленческие решения». Укажите их сущность.
2. Составьте схему «Классификация управленческих решений».
3. Рассмотрите требования, предъявляемые к управленческим решениям.
4. Составьте процедуру принятия любого управленческого решения.

К теме 2.1.

1. Дайте понятие «коммуникации». Укажите их виды и назначение.
2. Составьте схему процесса коммуникации.
3. Охарактеризуйте понятие и назначение эффективной коммуникации.
4. Рассмотрите понятие, назначение и виды управленческой информации.
5. Исследуйте процесс коммуникации в Вашей организации (колледже). Постройте схему официальных коммуникационных каналов организации (учебного заведения) и опишите их.

К теме 2.2.

1. Рассмотрите этапы и фазы делового общения. Составьте схему.
2. Охарактеризуйте разные формы делового общения.
3. Выявите особенности делового общения метрдотелей, барменов, официантов и сомелье с потребителями, руководством, подчиненными и коллегами.
4. Выполнение домашних заданий по теме 2.2.

К теме 2.3.

1. Изучите основные понятия по теме власть, влияние, лидерство, стили управления.
2. Опишите поведение человека, который в определенных ситуациях проявляет лидерские качества (используйте факты и события собственной жизни). Сделать обоснованный вывод.
3. Приведите пример харизматических руководителей и объяснить, в чем причина, сильные и слабые стороны их власти.

К теме 2.4.

1. Изучите основные функции менеджера, его роль и место в системе управления.

2. Рассмотрите основные формы и специфические особенности управленческого труда.
3. Изучите требования, предъявляемые к менеджерам.
4. Рассмотрите методы и технологии оценки качеств менеджера. Составьте «портрет» идеального менеджера.

К теме 2.5.

1. Рассмотрите понятие, природу и причины возникновения конфликтов.
2. Изучите правила поведения в конфликте.
3. Охарактеризуйте методы управления конфликтными ситуациями в коллективе.
4. Укажите последствия конфликтов.
5. Изучите понятие, виды, природу и причины возникновения стрессов.
6. Вспомните и опишите конфликтные ситуации, которые вам приходилось наблюдать в практической деятельности. Проанализируйте причины и пути разрешения конфликтной ситуации.

К теме 3.1.

1. Изучите основные категории кадрового менеджмента.
2. Рассмотрите признаки и функции персонала организаций, пути формирования трудового коллектива.
3. Выясните роль персонала в деятельности организаций.
4. Составьте перечень требований, предъявляемые к менеджерам организаций общественного питания, на основании запросов работодателей в должностных инструкциях или в СМИ.
5. Изучите основные принципы управления персоналом. Выявите, как используются эти принципы в организации, где Вы проходили практику.
6. Рассмотрите сущность кадрового потенциала и методические подходы к анализу кадрового потенциала в организациях. На основе этих подходов проанализируйте кадровый потенциал организации, в которой Вы проходили практику.
7. Рассмотрите показатели и факторы, влияющие на работоспособность персонала. На основании этих показателей проверьте собственную работоспособность.
8. Изучите организационную службу управления персоналом и основные направления её деятельности. Разработайте схему этой службы в организации, в котором Вы проходили практику или работаете.

К теме 3.2.

1. Дайте понятие «рынок труда», укажите его виды, элементы и механизм функционирования.
2. Разработайте схему «классификация рынка труда» и дайте краткую характеристику основных группировок.
3. Дайте определения понятий: занятые, безработные, численность трудовых ресурсов, экономически активное население.
4. Охарактеризуйте назначение, задачи и функции служб занятости.
5. Определите понятие: общая и профессиональная трудоспособность.
6. Рассмотрите понятие, виды, сущность, причины возникновения безработицы.
7. Изучите управление занятостью и трудовыми ресурсами.

К теме 3.3.

1. Определите понятие, цели, задачи, основные направления и типы кадровой политики организаций.
2. Дайте обоснования выбора основных направлений кадровой политики организаций. Выявите факторы, влияющие на этот выбор.
3. Установите взаимосвязь кадровой политики со стратегией развития организации и её миссией, а также

<p>требования к кадровой политике.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Рассмотрите сущность, цели и задачи кадрового планирования. 5. Изучите вопросы количественного и качественного планирования персонала, определение его численности и структуры. 6. Выявите факторы, влияющие на потребность организаций в рабочей силе, и определите этапы кадрового планирования. 7. Изучите методы планирования потребности в кадрах. Спланируйте потребность в кадрах (решение ситуационных задач по заданию преподавателя). 8. Рассмотрите документы, регламентирующие деятельность персонала, и проанализируйте их. Разработайте штатное расписание для магазина, в котором Вы проходили практику. 9. Изучите корпоративную культуру и кодекс поведения персонала. 10. Оформление документации по кадрам: приказов о приеме на работу и увольнении, разработка должностных инструкций, оформление заявлений о приеме на работу, оформление трудовой книжки, разработка договоров материальной ответственности, актов списания материальных ценностей. <p>К теме 3.4.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучите вопросы организации процесса отбора персонала и критерии оценки профессиональной пригодности претендентов. 2. Рассмотрите требования, предъявляемые к критериям оценки. 3. Выявите источники привлечения персонала, их преимущества и недостатки, а также методы привлечения подходящих кандидатур. 4. Разберите факторы, влияющие на процесс отбора персонала. 5. Рассмотрите порядок проведения предварительного собеседования, сбора и анализа сведений о кандидате. 6. Изучите методы отбора персонала. Рассмотрите правовые аспекты найма на работу. <p>К теме 3.9.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определите понятие, цели, назначение, сущность и принципы мотивации труда. 2. Рассмотрите мотивы человеческой деятельности. 3. Изучите концепцию и виды стимулирования труда, требования к его организации. 4. Что такое материальное поощрение? Приведите примеры такого поощрения. 5. Выявите сущность и принципы оплаты труда, а также неэкономические способы её мотивации. <p>К теме 3.10.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определите критерии эффективности управления персоналом и факторы, влияющие на её уровень. 2. Изучите методы определения эффективности затрат на персонал. 3. Рассмотрите экономическую и социальную эффективность управления персоналом. 4. Выявите показатели комплексной оценки управленческого труда и методику расчета. 5. Определите экономический ущерб, вызванный текучестью кадров. 		
<p>Перечень примерных тем курсовых работ: Набор, обучение и развитие персонала предприятия общественного питания. Карьерный рост. Система коммуникаций в сфере обслуживания. Управленческие контакты. Управленческий цикл в сфере обслуживания.</p>	20	

<p>Анализ методов и этапов процесса обслуживания в предприятиях питания разного типа. Особенности обслуживания гостей во время проведения деловых банкетов и фуршетов. Контроль в системе ресторанного менеджмента. Методы контроля. Специфика обслуживания свадебного банкета на 200 человек. Формирование компетенции профессионального общения работников сферы обслуживания. Формирование нравственно-идеологических ценностей у молодых сотрудников предприятия общественного питания. Методы анализа деятельности персонала в предприятиях общественного питания. Влияние внешнего облика, манер, стиля поведения на деловое общение. Развитие услуг интернет-магазина в сфере обслуживания. Особенности доставки продукции общественного питания. Оценка качества обслуживания и разработка мер по повышению уровня сервиса. Аттестация персонала предприятий общественного питания. Современные технологии. Кейтеринг как важнейшая тенденция развития ресторанного бизнеса. Правила ведения делового телефонного разговора. Система управления предприятиями общественного питания. Влияние деловых культур на коммуникации в ресторанном бизнесе. Особенности организации обслуживания детского сегмента. Особенности организации обслуживания на предприятиях общественного питания в гостиничных комплексах. Этика ресторанного бизнеса. Корпоративные ценности. Дресс-код и его назначение. Инновационные технологии обслуживания в предприятиях общественного питания. Управление индивидуальной и совместной деятельностью работников ресторанной индустрии. Функция координации. Анализ деятельности бармена и бариста. Особенности обслуживания за барной стойкой. Этика делового общения и ее роль в управленческой деятельности.</p>		
<p>Консультации</p>	<p>14</p>	
<p>Производственная практика по профилю специальности</p> <p>Виды работ</p> <p><i>Тема 1. Организация и проверка подготовки зала обслуживания к приему гостей</i> Ознакомление с операциями подготовительного этапа и составление их перечня. Участие в подготовке зала обслуживания к началу работы. Проведение основных операций подготовительного этапа: расстановка мебели; получение, подготовка и доставка в зал столовых приборов, посуды, белья; подготовка приборов со специями и приправами, накрытие и сервировка столов. Приобретение навыков уборки помещений в соответствии с санитарными требованиями. Освоение приемов и способов расстановки мебели с учетом расположения окон, дверей, колонн и проходов. Получение столовой посуды, приборов, белья для сервировки столов. Овладение навыками проверки качества мытья посуды, выглаженности скатертей и салфеток, дополнительной протирки посуды и приборов перед сервировкой столов. Овладение навыками подготовки и подачи приправ и специй при сервировки стола. Овладение навыками накрытия столов скатертями. Отработка приемов складывания полотняных салфеток различными способами при различных видах обслуживания и размещение их на столе.</p>	<p>360</p>	

Освоение основных приемов сервировки столов в зависимости от характера обслуживания.
Личная подготовка официанта к обслуживанию. Предварительная подготовка рабочего места официанта.
Проверка санитарно-гигиенического состояния зала и правильности сервировки столов.

Тема 2. Определение потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания

Ознакомление с трудовыми ресурсами организаций общественного питания.
Выявление степени загруженности работников зала обслуживания.
Расчет потребности в официантах с учетом количества посадочных мест, интенсивности потоков потребителей.
Определение потребности в официантах и работниках кухни при организации банкетов.

Тема 3. Выбор, оформление и использование информационных ресурсов в процессе обслуживания

Ознакомление с видами меню, правилами составления меню, порядком расположения холодных блюд и закусок, первых блюд, горячих блюд, напитков, кондитерских изделий и т.д.
Правила оформления меню. Знакомство с порядком обновления меню, предоставления информации потребителю об изменениях в меню.
Ознакомление с картой вин, правилами ее составления и оформления. Знакомство с основными обязанностями сомелье (при наличии в штате предприятия).
Анализ меню и карты вин на день работы. Знакомство с другими средствами информации для потребителей, имеющимися на предприятии.

Тема 4. Ознакомление с оборудованием и инвентарем, используемых при работе официантов

Ознакомление с оборудованием и инвентарем, составление их перечня.
Подготовка оборудования и инвентаря к работе.
Овладение умениями работы с оборудованием и инвентарем.
Работа с оборудованием и инвентарем на завершающем этапе.

Тема 5. Приобретение умений и навыков работы официанта

Ознакомление с должностными обязанностями официантов.
Ознакомление с операциями основного этапа обслуживания официантами и составление перечня этих операций.
Работа в качестве помощника официанта.
Осуществление основных операций этого этапа. Обслуживание гостей.
Выполнение операций завершающего этапа.
Разработка предложений по повышению качества обслуживания гостей.

Тема 6. Изучение и осуществление работы бармена

Ознакомление с должностными обязанностями барменов и их документальным подтверждением (выявление наличия должностных инструкций барменов).
Ознакомление с основными операциями работы бармена по обслуживанию гостей и составление перечня этих

операций.

Участие совместно с барменом в приготовлении смешанных напитков и коктейлей. Самостоятельное приготовление смешанных напитков и коктейлей.

Выполнение операций завершающего этапа.

Тема 7. Вводное занятие. Инструктаж. Ознакомление с предприятием

Задачи практики по профилю специальности. Инструктаж о прохождении практики: знакомство с программой практики и порядком ее проведения, с графиком перемещения студентов по рабочим местам, порядком получения и хранения спецодежды, правилами внутреннего распорядка, гигиеническими требованиями.

Вводный инструктаж по безопасности труда и пожарной безопасности.

Ознакомление с организацией; её организационно-правовой формой, типом, классом, местом расположения, режимом работы, перечнем предоставляемых услуг, контингентом питающихся, составом и планировкой складских помещений, их оборудованием и оснащением; характером производства, наличием филиалов. Ознакомление с видами услуг, предоставляемых рестораном, баром в зависимости от класса обслуживания.

Ознакомление с основными категориями обслуживающего персонала в данной организации, требованиями к нему; организацией и планированием его труда, правилами личной гигиены.

Тема 8. Управление работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей

Изучение опыта работы метрдотеля или старшего официанта, управляющего работой официантов.

Изучение должностных характеристик официантов, барменов, сомелье и других работников сферы обслуживания. Особенности профессиональных требований в зависимости от квалификационных разрядов.

Овладение умениями и навыками управлять работой официантов, барменов и др.

Выполнение поручений метрдотеля по управлению работой официантов и барменов.

Организация работы официантов, барменов, сомелье и др.

Тема 9. Организация обслуживания посетителей в торговом зале

Совершенствование навыков обслуживания посетителей в залах предприятия: встреча и размещение гостей за столиками, предложение меню и карты вин, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков, досервировка стола в соответствии с принятым заказом, передача заказа на производство. Совершенствование навыков подачи продукции сервис-бара.

Освоение методов подачи блюд: французский («в обнос»), английский (с применением приставного стола), русский (с использованием элементов самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), немецкий, 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. Совершенствование навыков подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов, ягод, горячих напитков, кондитерских изделий. Освоение специальных приемов работы официанта по повышению

эффективности продаж. Ответственность официанта за соблюдением норм выхода и оформление блюд.

Совершенствование навыков расчета с посетителями (в зависимости от существующей на базе практики формы расчета).

Уборка столов после обслуживания.

Тема 10. Организация обслуживания банкетов и приемов

Участие в приеме заказов на обслуживание торжеств и составлении меню-заказа. Ознакомление с правами и обязанностями заказчика, с возможными схемами рассадки гостей по протоколу.

Отработка основных этапов подготовки к проведению банкетов: определение количества обслуживающего персонала, расчет необходимого количества столов для банкета, посуды, приборов, белья. Составление заявки на производство, в сервис-бар, в сервисную, бельевую.

Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.

Овладение приемами расстановки столов согласно протокола, накрытия их скатертями и оформления «юбкой», сервировки стола (включая синхронную) и оформления его цветами национальными флажками и другими атрибутами. Размещение на столе кувертных карточек и меню. Участие в инструктаже и тренинге перед обслуживанием банкета.

Овладение навыками подачи аперитива. Отработка навыков синхронной подачи продукции сервис-бара, холодных и горячих закусок, супов и горячих блюд. Подготовка стола к подаче десерта. Освоение навыков подачи десерта, шампанского, табачных изделий и горячих напитков.

Овладение навыками сбора использованной посуды и приборов и замены их чистыми. Уборки зала после банкета.

Тема 11. Материально-техническая и информационная база деятельности бара

Ознакомление с помещениями бара, их оснащением. Изучение модели и конструктивных особенностей барной стойки. Анализ и оценка планировочного решения и интерьера зала, его оснащение мебелью, места расположения и оформления барной стойки. Взаимосвязь с производственными цехами и моечной столовой посуды.

Ознакомление с формой и условиями расчета с посетителями (кассовая машина или компьютерная система для расчета).

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, критериям прочности и безопасности. Ознакомление с инвентарем бара (шейкеры, блендеры, барные стаканы и т.д.). Знакомство с имеющимися в баре барными аксессуарами (свизл-стик, соломинки, зонтики, шпажки и т.д.).

Ознакомление с меню и картой вин и коктейлей бара, их оформлением. Овладение навыками составления различных вариантов меню и карты вин, коктейлей в соответствии с назначением и предъявляемыми требованиями.

Ознакомление с другими средствами информации для потребителей, имеющимися в баре.

<p>Тема 12. Анализ производственных ситуаций Выявление и анализ производственных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания гостей. Указание конкретных способов решения возникших проблем в организации общественного питания - базе практики. Сопоставление этих способов с положениями нормативных документов. Оценка правильности принятых решений.</p> <p>Тема 7. Оценка качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению Определение номенклатуры показателей, по которым оценивается качество обслуживания (ГОСТ Р 51304-2009). Определение значений этих показателей методами наблюдений, регистрации (например, количества положительных и негативных отзывов гостей, опроса). Сопоставление выявленных значений с требованиями ГОСТ Р 51304-2009 или стандартом предприятия (выявить наличие в организации общественного питания указанных документов). Выявление недостатков при обслуживании. Разработка предложений по устранению выявленных недостатков и повышению качества обслуживания.</p>		
Консультации по практике	14	
Всего	1382	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие базы учебной и производственной практики (организации общественного питания) и кабинетов «Организации обслуживания в организациях общественного питания», «Психологии и этики профессиональной деятельности», «Менеджмента и управления персоналом».

Оборудование учебного кабинета «Организация обслуживания в организациях общественного питания»: барная стойка, столовые - мебель, посуда, приборы, белье, оборудование для барменов и официантов. Оборудование учебных кабинетов «Психология и этика профессиональной деятельности», «Менеджмента и управления персоналом» и его рабочих мест - стенды, компьютеры.

Технические средства обучения: проекторы, компьютеры.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: технологическое оборудование для официантов и барменов в организациях общественного питания.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Конституция РФ
2. Гражданский кодекс РФ, ч.1,2
3. Трудовой кодекс РФ
4. Приказ Министерства здравоохранения РФ № 405 «О проведении предварительных и периодических медицинских осмотров работников» от 10.12.1996
5. ГОСТ Р ИСО 9000-2009. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. - ИПК. Издательство стандартов, 2010
6. Федеральный закон "О защите прав потребителей", ФЗ от 07.02.92 «2300-1 (с ред. от 28.07.2012 г.)
7. Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.08.97 №1036 (в ред. 04.10.2012 г. №1007).
8. ГОСТ Р 50762-2007 «Общественное питание. Классификация предприятий»
9. ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»
10. ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования»
11. ГОСТ Р 50935-2007 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу»
12. ГОСТ Р 53995-2010 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания».
13. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — ISBN 978-5-534-09303-2. <https://biblio-online.ru/book/organizaciya-proizvodstva-i-obslyzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvenno-pitaniya-427592>
14. Драчева Е. Л., Юликов Л. И. Менеджмент: практикум: [учебное пособие] - М.: Академия, 2017
15. Драчева Е. Л., Юликов Л. И. Менеджмент: учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования - Москва: Академия, 2018
16. Веснин В.Р. Менеджмент: М.: Проспект, 2018 г.

17. Розанова В.А. Психология управления - М.: Бизнес -школа. 2014г.
18. Оробейко Е.С., Шередер Н.Г. Организация обслуживания: рестораны и бары-учеб.пособие- М.:Альфа-М-инфра, 2014 г.
19. Николаева М.А. Состояние и перспективы развития общественного питания, М.ЮЦПКРТ. 2015 г.
20. Пихало В.Т., Царегородцев Ю.Н. Управление персоналом организации: учебное пособие - («Проф. образование») - М.: Форум, 2016

Дополнительные источники:

1. Авдеев В.В. Управление персоналом. Оптимизация командной работы: Реинжиниринговая технология: Учебное пособие. - М.: ФиС, 2018
2. Анурова Н., Купцов А. Азбука ресторанного сервиса. - М.: Издательский дом «Витрина», 2014
3. Бухалков М.И. Управление персоналом: развитие трудового потенциала: Учебное пособие. - М.: Инфра-М, 2014
4. Вершигора Е. Е. Менеджмент: учебное пособие для учащихся средних специальных учебных заведений экономического профиля - М.: ИНФРА- М, 2014
5. Веснин В.Р. Менеджмент: учебник: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Менеджмент организации"- М.: Проспект, 2015
6. Дементьева А.Г. и др. Управление персоналом. Учебник. - М.: Магистр, 2014
7. Доктор Эткер Напитки и коктейли. - М.: БММ АО, 2014 Ю.Кабушкин Н.
8. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. Офиц.издание Министерства труда и социального развития Российской Федерации - М.; 2014
9. Кибанов А .Я. и др. Управление персоналом организации: стратегия, маркетинг, интернационализация: Учебное пособие. - М.: Инфра-М, 2015 14.Кибанов А .Я. Управление персоналом организации: Практикум: Учебное пособие - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Инфра-М, 2015
10. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Т. Этика деловых отношений (учебник). - М.: Инфра-М, 2014
11. Николаева М.А. Состояние и перспективы развития общественного питания. - М.: ОЦПКРТ, 2015
12. Рогов Е.И. Общая психология (курс лекций). - М.: Владос, 2014
13. Тихомиров О.К. Психология (лекции). - М.: Высшее образование, 2014
14. Тузмухамедов Э.Р. Шотландский виски. - М.: ООО «Современные розничные и ресторанные технологии», 2014
15. Управление персоналом: Учебник - («Проф.образование») - М.: Инфра- М, Форум, 2014
16. Хорст Ханши Искусство сервировки. - М.: Ниола 21 век
17. Шлендер П.Э. Управление персоналом организации: Учебное пособие. - М.: Инфра-М, Вузовский учебник, 2016

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Максимальный объем учебной нагрузки обучающегося составляет 54 академических часа в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы по освоению основной профессиональной образовательной программы.

Максимальный объем аудиторной учебной нагрузки при очной форме получения образования составляет 36 академических часов в неделю.

Максимальный объем аудиторной учебной нагрузки при очно-заочной (вечерней) форме получения образования составляет 16 академических часов в неделю.

Организация учебной практики осуществляется образовательным учреждением в сроки,

установленные рабочим учебным планом. Учебную практику студенты проходят в предприятиях розничной и оптовой торговли, а также в отделах сбыта производственных организаций или в сфере услуг.

Практика является обязательным разделом ПМ 02. Она представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся.

Учебная практика проводится образовательным учреждением при освоении студентами профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и могут реализовываться как концентрированно в несколько периодов, так и рассредоточенно, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей.

Цели и задачи, программы и формы отчетности определяются образовательным учреждением по каждому виду практики.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие ВО по специальностям «Технология продукции общественного питания», «Менеджмент», «Психология». Желательно наличие опыта работы в организациях общественного питания.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой Мастера: наличие СП О по указанным специальностям.

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	Качественная и количественная характеристика подготовительных операций	Визуальный контроль. Устный опрос Оценка правильности выполнения практических заданий
ПК 2.2 Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей	Показатели работы официантов и барменов: скорость обслуживания, точность выполнения заказов	То же
ПК 2.3 Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями	Количество работников, занятых обслуживанием. Требования к качеству обслуживания	Оценка правильности выполнения практических заданий
ПК 2.4 Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания	Показатели качества меню, карты вин: - эстетичность; - полнота; - достоверность	Визуальный контроль. Устный опрос Оценка правильности выполнения практических заданий
ПК 2.5 Анализировать эффективность обслуживания потребителей	Коэффициент обслуживания. Производительность труда официантов, барменов	Оценка правильности выполнения практических заданий
ПК 2.6 Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания	Разработанные предложения	Оценка правильности выполнения практических заданий. Анализ. Оценка эффективности предложений

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
---	--	-------------------------------------

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к будущей профессии	Устный текущий контроль. Наблюдение
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области управления ассортиментом. Оценка качества товаров	Устный текущий контроль. Наблюдение
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области управления ассортиментом и оценки качества	Проверка правильности решения проблем
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	Проверка работы в коллективе и с потребителями
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Демонстрация готовности работать в команде	Текущий контроль прохождения практики
ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно-правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов	Работа с действующим законодательством и нормативными документами	Текущий контроль Проверка отчетов и их защита Проверка правильности соблюдения требований ФЗ и НД