

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
для студентов по выполнению
практических занятий
по профессиональному модулю 02
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В
ОРГАНИЗАЦИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

МДК.02.02. ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ
по специальности
43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании
(базовый уровень подготовки)

Квалификация: менеджер
Форма обучения: очная

Южно-Сахалинск
2014

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УР

И.М. Ким

« 07 » ноября 2014 г.

Разработчик(и):

Шадрина О.И., преподаватель

(указать Ф.И.О., должность)

Одобрено на заседании ПЦК

дисциплины сервиса,
управления и экономики

Протокол № 3 от «06» ноября 2014 г.

Председатель ПЦК

Н.А. Скорик

Согласовано

Осенко В.В.
подпись

Осенко В.В.
Ф.И.О.

зав. отделением

Осенко В.В.
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1	7
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2	10
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3	12
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4	12
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5	13
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6	16
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 7	18
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 8	19
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 9	23
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 10	23
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 11	25
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 12	27
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 13	28
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 14	29
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 15	30
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 16	34
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 17	34
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 18	37
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 19	38
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 20	38

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящие методические указания по выполнению практических работ предназначены для студентов, обучающихся по **специальности 101114 «Организация обслуживания в общественном питании»**.

Целью дисциплины является приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков по МДК 02.02 «Психологии и этика профессиональной деятельности».

Цель практических занятий - формирование и развитие общеучебных умений и навыков анализа письменных источников, ведения тезисной записи, работы с таблицами и схемами, умения публичного выступления, объяснения сущности психологии и этики профессиональной деятельности. в сфере общественного питания, делового общения как социально-психологического феномена, этики профессиональной деятельности менеджера, правильно организовывать психологический контакт, следовать этическим правилам и нормам в профессиональной деятельности, разрешать конфликтные ситуации.

Выполнение практических работ направлено на закрепление полученных в ходе изучения тем знаний и реализацию выполнения требований к уровню подготовки студентов, использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни.

Практические занятия существенно повышают качество знаний, их глубину, конкретность, оперативность, значительно усиливают интерес к изучению дисциплины, помогают обучающимся полнее осознать практическую значимость психологических наук.

Практические работы, выполняемые студентами, позволяют им приобрести опыт познавательной и практической деятельности с применением психологических знаний, а также способствуют освоению следующих **общих и профессиональных компетенций** по Федеральному Государственному образовательному стандарту:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

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

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.

Методические рекомендации включают в себя:

1. Перечень тем и заданий для практических работ.
2. Методические указания и пояснения по выполнению данных работ.
3. Критерии оценки практических работ.
4. Формы контроля за выполнением данных работ.
5. Литературу, необходимую для выполнения данных работ.

Методические указания составлены в соответствии с тематическим планом по дисциплине и рассчитаны на 20 часов.

Оформление работ:

1. Практические занятия оформляются в отдельной тетради.
2. Необходимо четко написать тему и цель практического занятия.
3. Составить отчет в соответствии с порядком выполнения и ходом занятия, и методическими указаниями
4. Представить преподавателю тетрадь для оценки.

Оценка преподавателем выполненной студентами работы проводится комплексно по результатам устного опроса или сообщений студентов, оформления и защиты работы.

Перечень заданий для практических работ прилагается (таблица 1.)

Перечень тем и заданий для практических работ

№ работ	Название темы	Задание для практической работы	Кол-во часов
1	Тема 1.2. Психологическая и этическая структура личности ОК 6, ПК 2.4	Создание психологического портрета личности по результатам психодиагностики Г.Айзенка на определение типа темперамента.	2
2	Тема 1.2.1.Характер ОК 7, ПК 2.5	Определение типа личности по результатам самодиагностики акцентуаций характеристика по методике Шмишека.	2
3	Тема 1.2.2.Способности ОК 7, ПК 2.5	Самодиагностика общих способностей и психологическая характеристика интеллектуальных способностей.	2
4	Тема 1.3.2.Эмоциональные состояния ОК 2, 5, ПК 2.6	Определение эмоциональной направленности личности по методике Спилберга.	2
5		Оценка поведения и эмоционального состояния гостя по его мимике, жестам, осанке, походке.	2
6	Тема 1.4. Психология общения. ОК 3, 7, ПК 2.5, 2.6	Психологическая оценка профессионального общения.	2
7		Определение стрессоустойчивости и социальной адаптации по методике «Уровень стрессоустойчивости и эмоциональной стабильности»	2
8	Тема 1.5. Психология труда в профессиональной деятельности ОК 7, ПК 2.1, 2.4	Определение направленности личности и мотивационной сферы.	2
9	Тема 1.7. Социально-психологические аспекты научной организации труда в общественном питании. ОК 7, ПК 2.1	Определение типологических особенностей личности	2
10		Определение уровня психологической совместимости работников ПОП.	2
11	Тема 1.9. Социально- психологический климат коллектива. ОК 6, ПК 2.2, 2.3	определение психологического климата коллектива по методике «СПК»	2
12	Тема 1.10. Групповая сплоченность. ОК 3, ПК 2.5, 2.6	Разработка схемы диалога менеджера в профессиональной деятельности	2
13	Тема 1.11. Психологические аспекты управления профессиональным поведением ОК 3, ПК 2.5, 2.6	Решение ситуационных задач	2
14	Тема 1.11.1. Особенности корректировки	Разрешение и регулирование конфликтных	2

	поведении в профессиональной деятельности. ОК 3, ПК 2.5, 2.6	ситуаций	
15	Тема 1.12. Принципы профессионального поведения работников ОК 3, ПК 2.2, 2.5	Решение ситуационных задач методом отработки тренинговых упражнений по эффективному общению	2
16	Тема 1.13.2. Методы формирования профессионального общения. ОК 3, ПК 2.2, 2.6	Определение степени конфликтности и способов реагирования в конфликтной ситуации	2
17		Определение степени конфликтности и способов реагирования в конфликтной ситуации	2
18	Тема 1.15. Деловой этикет ОК 10, ПК 2.1, 2.3, 2.6	Деловая игра « Имидж делового человека: дидактический тренинг »	2
19	Тема 1.16. Профессиональная этика ОК 10, ПК 2.1, 2.3, 2.6	Определение стратегий поведения в конфликтных ситуациях по методике К. Томаса. Применение рациональных стратегий поведения в конфликтных ситуациях.	2
20		Определение стратегий поведения в конфликтных ситуациях по методике К. Томаса. Применение рациональных стратегий поведения в конфликтных ситуациях.	2
		Итого	40

Перечень информационных источников

1. Батаршев А. Типология характера и личности: практическое руководство. М.: 2010. 336с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2012. 312с.
3. Димитриус Э. Читать человека как книгу. М., 2009. 480с.
4. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: Феномены, механизмы и защита. М.: Черо, 2006. 198с.
5. Кравченко А.И. Общая психология. М., 2008. 400с.
6. Кукушин Ф.А. Психология делового общения: Учебное пособие. Ростов н/Д.: МарТ, 2009. 368с.
7. Немов Р.С. Общая психология: Учеб.для студ. образоват. учреждений средн. проф. Образования. М.: ВЛАДОС, 2011. 400с.
8. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. М.: Эксмо, 2006. 448с.
9. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления: учебное пособие. Ростов н/Д: Феникс, 2009 336с.
10. Дубровина И.В. Психология: Учебник для студ. сред.пед. учеб. заведений. М.: Академия, 2009. 368с.
11. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д: Феникс, 2009. 670с.
12. Рогов Е.И. Психология общения: Учебное пособие. М, 2009. 417с.
13. Руденко А.М. Психологические практикум. Ростов н/Д: Феникс, 2009. 247с.