

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

СОГЛАСОВАНО

Работодатель

В.В. Ткаченко
И.И. Ткаченко
« 4 февраля » 2015 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ПТК СахГУ

С.С. Шаров
« 6 февраля » 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 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
20 15

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС)
по специальности среднего профессионального образования 43.02.01
Организация обслуживания в общественном питании

Разработчик: Шадкина О.И., преподаватель
старший методист

Рассмотрена и рекомендована на заседании ПЦК

Директор
Управления

на основании: 1. Соответствия стандарту да (да, нет)

2. Соответствия учебному плану ПК да (да, нет)

3. Соответствия требованиям к оформлению да (да, нет)

Протокол № 5 от «15» января 2018 г.

Председатель ПЦК

С.С. Смирнов

Утверждена научно-методическим советом ПТК СахГУ

Протокол № 4 от «5» февраля 2018 г.

Председатель НМС

Н.Ф. Сулова

Согласовано

У.В.

подпись

Осипенко В.В.

Ф.И.О.

зав.отделением

Осипенко В.В.
И.В.Р.

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

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля **Раздела 2** «Психологические и этические особенности личности менеджера в профессиональной деятельности» профессионального модуля «**Организация обслуживания в организациях общественного питания**» – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **100114 «Организация обслуживания в общественном питании» 100000 Сфера обслуживания** 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 соответствие 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

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

иметь практический опыт:

- питания организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей;
- управления работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;
- определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания;
- выбора, оформления и использования информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в процессе обслуживания;
- анализа производственных ситуаций;
- оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению;

уметь:

- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;
- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;
- организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов;
- осуществлять расчет с посетителями;
- принимать рациональные управленческие решения;
- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;
- регулировать конфликтные ситуации в организации;
- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;
- выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;
- составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;
- определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость);
- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания;

знать:

- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания;
- этапы процесса обслуживания;
- особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;
- специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;
- характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями;
- цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;
- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;

- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания 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. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего - 204 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 132 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 88 часов;

самостоятельной работы обучающегося - 44 часа;

производственной практики - 72 часа.