

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

СОГЛАСОВАНО
с организацией

ООО «Отель-Эксперт»
(наименование)

Акт согласования
от 29.08. 2018 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ СГКСТД
№173 от 29.08.2018

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Самара 2018 г.

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой)
комиссией
Протокол № 1 от 29.08.2018 г.
Председатель ПЦК Бачерикова И.Г.
(Ф.И.О.)

Автор: Чурбакова Е.В.
(Ф.И.О.)

Дата актуализации	Результаты актуализации	Одобрено
		Протокол ПЦК № ____ от « ____ » ____ 20__ г

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой)

комиссией

Протокол № 1 от 29.08.2018 г.

Председатель ПЦК Бачерикова И.Г.
(Ф.И.О.)

Автор: Танич Ю.С.
(Ф.И.О.)

Дата актуализации	Результаты актуализации	Одобрено
		Протокол ПЦК № ____ от « ____ » ____ 20__ г

Рабочая программа профессионального модуля Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 09.12.2016 г., № 1552; примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, регистрационный номер 43.02.14-17071; в соответствии с Концепцией вариативной составляющей основных профессиональных образовательных программ начального и среднего профессионального образования в Самарской области по всем специальностям СПО/ профессиям НПО; на основании примерной программы учебного элемента Принципы и практики бережливого производства разработанной и утвержденной ЦПО Самарской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»
Изменение № _____ «_____» _____ 20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	9
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	10
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	18
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ОСНОВНОГО ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	23
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	27

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности – организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

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

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

иметь практический опыт:

- планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- построения псевдопроизводственного процесса в модельной ситуации (деловая игра) на основе метода PDCA (планировать, действовать, проверять, корректировать);
- определения процессов, формирующих ценность продукта для потребителя и операций на примере кейса или производственного процесса, наблюдаемого в реальных условиях;
- формирования предложений в отношении конкретной производственной ситуации по уменьшению потерь (сокращению операций и \ или их

- времени за счет пространственных, логистических, организационных решений, решений по схемам взаимодействия работников и т.п.);
- организации своего рабочего места с применением метода 5С;
 - поиска источника скрытых потерь с помощью метода «5 почему».

уметь:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

знать:

- задачи, функции и особенности работы службы питания;
- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
- особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- технологию организации процесса питания;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- этапы процесса обслуживания;
- технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- регламенты службы питания;

- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг.
- причины образования потерь (muda), согласно концепции бережливого производства;
- принципы бережливого производства;
- содержание и примеры эффектов применения метода 5С;
- содержание и примеры эффектов применения метода «5 почему».

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля

Объем образовательной нагрузки – 432 часа, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 218 часов;
- самостоятельная работа обучающегося – 14 часов;
- консультации – 8 часов;
- промежуточная аттестация – 12 часов;
- учебная практика – 36 часов;
- производственная практика – 144 часа.

В том числе **часов вариативной части учебных циклов ПССЗ** -
Объем образовательной нагрузки - 82 часа, в том числе:
– объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем - 82 часов;

1.4. Требования к результатам освоения ПМ при реализации часов вариативной части учебных циклов ПССЗ

В ходе освоения профессионального модуля обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- построения псевдопроизводственного процесса в модельной ситуации (деловая игра) на основе метода PDCA (планировать, действовать, проверять, корректировать);

- определения процессов, формирующих ценность продукта для потребителя и операций на примере кейса или производственного процесса, наблюдаемого в реальных условиях;
- формирования предложений в отношении конкретной производственной ситуации по уменьшению потерь (сокращению операций и \ или их времени за счет пространственных, логистических, организационных решений, решений по схемам взаимодействия работников и т.п.);
- организации своего рабочего места с применением метода 5С;
- поиска источника скрытых потерь с помощью метода «5 почему».

уметь:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

знать:

- задачи, функции и особенности работы службы питания;
- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
- особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- технологию организации процесса питания;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- этапы процесса обслуживания;

- технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- регламенты службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг
- причины образования потерь (muda), согласно концепции бережливого производства;
- принципы бережливого производства;
- содержание и примеры эффектов применения метода 5С;
- содержание и примеры эффектов применения метода «5 почему».

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися основным видом деятельности организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной нагрузки	Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа обучающегося		Практика	
			Всего учебных занятий, часов	в т.ч. лабораторные и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1, ПК 2.2, ОК1-ОК6,	Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	116	110	56		6			
ПК 2.3. ОК7 - ОК10	Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.	116	108	64		8			
	Учебная практика, часов	36						36	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	144							144
	Консультации	8							
	Промежуточная аттестация	12							
	Объем образовательной нагрузки	432	218	120		14		36	144

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
Раздел ПМ 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале		
МДК.02.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания		
Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса	Содержание учебного материала	26
	1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	
	2. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.	
	3. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.	
	4. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.	
	5. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.	
	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	
	7. Деловое общение. Этика и этикет.	
	Практическое занятие № 1 Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.	2
	Практическое занятие № 2 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.	2
Самостоятельная работа № 1 Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля.	1	

Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания	Содержание учебного материала	28
	1. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания.	
	2. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.	
	3. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	
	4. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.	
	5. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.	
	6. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания.	
	7. Стили и методы подачи блюд и напитков.	
	8. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	
	Практическое занятие № 3 Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.	2
	Практическое занятие № 4 Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.	2
	Практическое занятие № 5 Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.	2
	Практическое занятие № 6 Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.	2
	Практическое занятие № 7 Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами». Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.	4
	Самостоятельная работа № 2 Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара.	1
МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания		
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на	Содержание учебного материала	
	Практическое занятие № Организация питания гостей.	10
	Практическое занятие № Введение лексики, закрепление в упражнениях.	10

английском языке	Практическое занятие № Чтение и перевод текста «The F&B in the Hotel». Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.		10
	Практическое занятие № Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста «Hotel Restaurant». Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов при заказе столов и мероприятий в ресторане отеля. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.		10
	Самостоятельная работа № 3 Составление алгоритма работы с гостем по телефону.		2
	Самостоятельная работа № 4 Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.		2
Раздел ПМ 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.			
МДК.02.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания			
Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания	Содержание учебного материала		16
	1.	Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.	
	2.	Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	
	3.	Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис.	
	4.	Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.	
	5.	Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.	
	6.	Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.	
	7.	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.	
	8.	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.	
	9.	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.	
Практическое занятие № 8 Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний. Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.		4	
Практическое занятие № 9		2	

	Подготовка и организация обслуживания шведского стола.	
	Практическое занятие № 10 Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.	4
	Практическое занятие № 11 Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	4
	Практическое занятие № 12 Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.	2
	Практическое занятие № 13 Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств.	2
	Практическое занятие № 14 Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.	2
	Самостоятельная работа № 5 Заполнение и обработка заявок и бланков.	2
	Самостоятельная работа № 6 Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис.	2
Тема 2.2. Принципы бережливого производства	Содержание учебного материала	6
	Бережливое производство как система организации производственных и вспомогательных процессов.	1
	Понятие ценности продукта и понятие издержек в системе бережливого производства. Процессы и операции в системе бережливого производства.	1
	Семь видов издержек, согласно концепции бережливого производства. Причины образования издержек (потерь).	1
	Содержание пяти стадий бережливого производства. Принцип достижения максимального качества, выявление и решение проблем на самых ранних стадиях их возникновения.	1
	Принцип формирования долгосрочного взаимодействия с потребителем посредством деления информации, затрат и рисков. Принцип гибкости системы. Принцип автономизации.	1
	Принцип «точно вовремя». Командная работа в рамках реализации принципов бережливого производства. Оптимизация процессов как общая задача работников всех уровней.	1
Тема 2.3. Инструменты бережливого	Содержание учебного материала	12

производства		
	Инструменты бережливого производства: характеристика назначения и общих алгоритмов методов. Метод 5С.	4
	Содержание шагов «сортировка», «соблюдение порядка», «содержание в чистоте», «стандартизация», «совершенствование». Назначение каждого из шагов в рамках идеологии сокращения потерь.	1
	Карточки «канбан». Философия кайдзен.	1
	Метод «5 почему». Понятие первопричины (глубинной причины) существования проблемы. Соотношение 5W = 1H в примерах (мини-кейсы).	2
	Практика бережливого производства: демонстрационные кейсы (<i>из сферы, соответствующей области профессиональной деятельности обучающихся</i>).	4
Тема 2.4. Контроль и качество предоставления услуг потребителям	Содержание учебного материала	10
	1. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.	
	2. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.	
	3. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.	
	Практическое занятие № 15 Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.	2
Практическое занятие № 16 Разработка критериев оценки качества обслуживания подразделений службы питания.	2	
МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания		
Тема 2.5. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке	Содержание учебного материала	6
	Практическое занятие № Организация службы Room service.	
	Практическое занятие № Введение лексики, закрепление в упражнениях.	6
	Практическое занятие № Чтение и перевод текста «The banquet». Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	6
	Практическое занятие № Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Выполнение	6

	упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи.	
	Практическое занятие № Составление диалогов при заказе и обслуживании банкетов и мероприятий в ресторане отеля. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	8
	Практическое занятие № Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах.	8
	Самостоятельная работа № 7 Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами	2
	Самостоятельная работа № 8 Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом	2
Учебная практика Виды работ: 1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей. 2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. 3. Выполнение сервировки стола к обеду. 4. Выполнение сервировки стола к ужину. 5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. 6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. 7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа. 8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара 9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: – Silver service, – Банкетный сервис, – Шведский стол, – Gueridon Service. 10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов. 11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания. 12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей. 13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей. 14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. 15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. 16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.		36

17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.	
18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия. 2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. 3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. 4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания. 5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания. 6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания. 7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания. 8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса. 9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. 10. Подготовка и организация работы службы Рум сервис. 11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания. 12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. 13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. 14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета». 15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля». 16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием. 17. Распределение персонала по организациям службы питания. 18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы. 19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. 20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. 21. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей. 22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. 23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания. 	144
Консультации	8
Промежуточная аттестация в форме экзамена	12
Объем образовательной нагрузки	432

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие кабинета «Организации деятельности сотрудников службы питания», лабораторий: «Учебный ресторан»; «Учебный Бар»; «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; спортивного зала; библиотеки, читального зала с выходом в интернет, актового зала.

Оснащение кабинета «Организации деятельности сотрудников службы питания»: АРМ-преподавателя, АРМ-студента, мультимедийное оборудование.

Технические средства обучения: мультимедийный проектор; телевизор; компьютер; комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья; инструкция и журнал по технике безопасности; комплект учебно-методической документации.

Оснащение лаборатории «Учебный ресторан»:

1. АРМ-преподавателя.
2. АРМ-студента.
3. Мультимедийное оборудование.
4. Аппарат настольный Mixn Machine VM 25026.
5. Блендер BarBoss Advance VM10101.
6. Кофемашина "SAECO MAGIC".
7. Льдогенератор SIMAG.
8. Машина посудомоечная ELECTROLUX WT65E.
9. Моноблок Firich Glaive RT-565-R4.
10. Моноблок Firich Glaive RT-565-R4.
11. Моноблок Firich Glaive RT-565-R4.
12. Панель плазменная Samsung PS-50 B850.
13. Принтер Star 654.
14. Принтер Star 654.
15. Принтер Star SP-298.
16. Салат-бар.
17. Шкаф винный.

Технические средства обучения: мультимедийный проектор; телевизор; компьютер.

Оснащение лаборатории «Учебный бар»:

1. Блендер VEMA FR 2055.
2. Кофемашинa SAECO ROYAL Cappuccino Silver-gray.
3. Льдогенератор SIMAG.
4. Машина посудомоечная ELECTROLUX WT4.
5. Миксер д/мол.коктейлей.
6. Шкаф винный.
7. Моноблок Firich Glaive RT-565-R4.
8. Принтер Star 654.
9. Комплекты стеклянной и металлической посуды, барных приборов, столового белья.
10. Инструкция и журнал по технике безопасности.
11. Комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения: мультимедийный проектор; телевизор; компьютер.

4.2. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности: 33 Сервис, оказание услуг населению (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в профессиональном стандарте «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2015 г. № 608н.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности: 33 Сервис, оказание услуг населению, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

4.3. Информационное обеспечение Государственные стандарты

1. ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. ГОСТ Р 51897-2011 Руководство ИСО 73:2009 Менеджмент риска. Термины и определения.
3. ГОСТ Р 56020-2014 Бережливое производство. Основные положения и словарь.
4. ГОСТ Р 56245-2014 Рекомендации по разработке стандартов на системы менеджмента.
5. ГОСТ Р 56406-2015 Бережливое производство. Аудит. Вопросы для оценки системы менеджмента.
6. ГОСТ Р 56407-2015 Бережливое производство. Основные методы и инструменты.
7. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.
8. ГОСТ Р ИСО/ТО 10017-2005 Статистические методы. Руководство по применению в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001.

Основные источники

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.04.2018) «О защите прав потребителей».
2. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания №.
3. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 № 31 (ред. от 10.06.2016) «О введении в действие санитарных правил».
4. ГОСТ Р 50647-2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги общественного питания. Термины и определения.
5. ГОСТ 31984-2012. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования. (введен в действие приказом Росстандарта от 27.06.2013 № 192-ст).
6. ГОСТ Р 50762-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.
7. ГОСТ Р 50935-2007. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
8. Счесленок Л.Л., Полякова Ю.В., Сынгаевская Л.П. Организация обслуживания в организациях общественного питания. - М.: Издательский центр «Академия», 2016.
9. Богданова В.В. Организация и технология обслуживания в барах. - М.: Издательский центр «Академия», 2012.

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

- ISBN 978-5-534-04578-9. <https://www.biblio-online.ru/viewer/3854307A-CC01-4C5E-BB56-00D59CVC3546#page/1>
21. Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов: учебное пособие для СПО / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 287 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04464-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/89847F9B-2EAD-4972-B611-E2A761DC6AAC#page/1>
22. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания за рубежом: учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04253-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/4EFBEF2D-2F5D-48E0-9618-FB231CDC7AD4#page/1>
23. Вэйдер М.Т. Инструменты бережливого производства II. Карманное руководство по практике применения Lean. — М.: Альбина паблишер, 2017.
24. Система «5С» на производстве: описание, особенности, принципы и отзывы // FB.ru [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://fb.ru/article/302971/sistema-s-na-proizvodstve-opisanie-osobennosti-printsipyii-otzyivyi>.
25. Канбан для рабочих. — М.: Издательство Института комплексных стратегических исследований, 2007.
26. Имаи М. Гемба кайдзен: Путь к снижению затрат и повышению качества. — М.: Альбина паблишер, 2019.
27. Производство без потерь для рабочих. — М.: Издательство Института комплексных стратегических исследований, 2007.
28. Ротер М., Шук Дж. Учитесь видеть бизнес-процессы. Практика построения карт потоков создания ценности. — М.: Альпина Бизнес Букс. 2005.
29. Сигео Синго. Быстрая переналадка. - М.: Альпина Бизнес Букс. 2006.
30. «Точно вовремя» для рабочих. — М.: Издательство Института комплексных стратегических исследований, 2007.
31. Фабрицио Т., Тэппинг Д. 5S для офиса. Как организовать эффективное рабочее место. — М.: Издательство Института комплексных стратегических исследований, 2007.
32. Хироюки Х. 5S для рабочих: как улучшить свое рабочее место. — М.: Издательство Института комплексных стратегических исследований, 2007.

Дополнительные источники

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

Интернет-ресурсы

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

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p style="text-align: center;">ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале</p>	Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам.	Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.
	Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	
	Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных.	
	Распределение обязанностей и определение потребностей и степени ответственности подчиненных	
<p style="text-align: center;">ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	Организация деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.
	Координация деятельности работников службы питания.	
<p style="text-align: center;">ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания.	Практическая работа, тестирование, контрольная работа, устный опрос, экспертная оценка комплексной работы по всей компетенции.
	Оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса.	

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p>	<p>Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах; проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; определение этапов решения задачи; определение потребности в информации; осуществление эффективного поиска; выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных; - разработка детального плана действий; оценка рисков на каждом шагу; оценка плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации; внесение предложений по критериям оценки и рекомендаций по улучшению плана.</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты; структурирование отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; интерпретировать полученную информацию в контексте профессиональной деятельности.</p>	

<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<p>Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности); применение современной научной профессиональной терминологии; определение траектории профессионального развития и самообразования.</p>	
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач; планирование профессиональной деятельность.</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Грамотное устное и письменное изложение свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке; проявление толерантность в рабочем коллективе.</p>	
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p>	<p>Понимание значимость своей профессии (специальности); демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей.</p>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; обеспечение ресурсосбережения на рабочем месте.</p>	
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.</p>	<p>Сохранение и укрепление здоровья посредством использования средств физической культуры; поддержание уровня физической подготовленности для успешной реализации профессиональной деятельности.</p>	

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке; ведение общения на профессиональные темы.	
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Определение инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; составлять бизнес план; презентовать бизнес-идею; определение источников финансирования; применение грамотных кредитных продуктов для открытия дела	

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Конвертация образовательных результатов

ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

<p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; – разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; 	<p>Виды работ на практике:</p> <ul style="list-style-type: none"> – подготовка к обслуживанию и приему гостей; – организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей; – ознакомление и изучение режима работы предприятия; – ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса; – изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания; – ознакомление с торговыми помещениями службы питания; – ознакомление с производственными помещениями службы питания; – ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания; – ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания; – ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; – определять численность и функциональные 	<p>Тематика лабораторных работ /практических занятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами; – планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания; – идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания; – подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания;

	<p>обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</p>	<ul style="list-style-type: none"> – определение потребностей в материальных ресурсах службы питания; – организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей; – организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.
	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – задачи, функции и особенности работы службы питания; – законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; – особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; 	<p>Перечень тем, включенных в МДК:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса; – особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.
<p>ПК 2.2. Организовывают деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; – оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке. 	<p>Виды работ на практике:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выполнение сервировки стола различных видов к завтраку; – выполнение сервировки стола к обеду; – выполнение сервировки стола к ужину; – корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда; – решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана; – решение ситуаций в период приема и оформления заказа; – владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара; – владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: Silver service, Банкетный сервис, Шведский стол, Gueridon Service; – владение техникой сбора используемой посуды и приборов; – решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания; – разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей;

		<ul style="list-style-type: none"> – подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров; – подготовка и организация работы службы Рум сервис; – подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания; – подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет; – Подготовка и организация обслуживания официальных приемов – подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета»; – подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля»; – подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием; – распределение персонала по организациям службы питания; – приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания. 	<p>Тематика лабораторных работ /практических занятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> – овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами; – овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами; – составление нормативных и технических документов службы питания; – организация питания гостей; – встреча, обслуживание гостей и прощание; – подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний; – подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис; – подготовка и организация обслуживания шведского стола; – подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне; – Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. – подготовка и организация

		<p>обслуживания неофициальных банкетов;</p> <ul style="list-style-type: none"> – подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств; – подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий;
	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологию организации процесса питания; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; – этапы процесса обслуживания; – технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; – профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке 	<p>Перечень тем, включенных в МДК:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания; – организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке; – специальные виды услуг и формы обслуживания.
<p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей 	<p>Виды работ на практике:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания; – организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола; – контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания; – умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания; – систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания;

		<ul style="list-style-type: none"> – осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; – контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. 	<p>Тематика лабораторных работ /практических занятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания; – разработка критериев оценки качества обслуживания подразделений службы питания
	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; – требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; – профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; – регламенты службы питания; – критерии и показатели качества обслуживания; – методы оценки качества предоставленных услуг. 	<p>Перечень тем, включенных в МДК:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контроль и качество предоставления услуг потребителям.