

СОГЛАСОВАНО
Организация ООО «Монтана»
ресторан «Рулька»
(наименование)
директор
(должность)

_____ / Шатохина Е.А./

(подпись) (Ф.И.О.)

«29» 08. 2018 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора Учреждения
Т.А.Санниковой
№173 от 29.08.2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ. 02. Организация обслуживания в организациях
общественного питания
специальность 43.02.01 Организация обслуживания в общественном
питании

Самара 2018 г.

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой)

комиссией

Протокол №9 от «29» 08 2018 г.

Председатель ПЦК

_____ /Лаврентьева Н.В./
(подпись) (Ф.И.О.)

Автор:

_____ /Широкая Н.Н./
(подпись) (Ф.И.О.)

«29» 08 2018 г.

Эксперт:

_____ /Шатохина Е.А./
(подпись) (Ф.И.О.)

Директор ООО «Монтана»

(ученая степень или звание,
должность, наименование
организации, научное звание)

Рабочая программа производственной практики ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания, разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 07.05.2014 г. № 465; профессионального стандарта Руководитель предприятия питания, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015г. № 281н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	7
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	13
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы производственной практики

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 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):

1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.
2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.
3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.
4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.
5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.
6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

1.2. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики

Цель производственной практики – приобретение практического опыта, формирование общих и профессиональных компетенций.

Задачи производственной практики:

- развитие профессиональных компетенций по выполнению трудовых процессов и операций, связанных с организацией питания и организацией обслуживания, а также проведения контроля в обслуживании посетителей;
- формирование поведения на основе делового этикета и делового общения;
- получение опыта работы в предприятиях питания.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся 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, коктейлей) в процессе обслуживания;
- анализа производственных ситуаций;
- оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению.

По окончании практики обучающийся сдаёт отчетную документацию в соответствии с методическими рекомендациями по организации и прохождению производственной практики и содержанием заданий на практику.

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания

Всего – 144 часа (4 недели).

Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является приобретенный практический опыт, сформированность общих и профессиональных компетенций в рамках ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания.

Код	Наименование результата освоения практики
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.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за 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. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Задания на практику

№	Код и наименование ПК	Задания на практику
1	ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.	<ul style="list-style-type: none"> – Ознакомление с организацией работы банкетной службы. – Ознакомление с организацией работы кейтеринговой службы (при наличии). – Ознакомление с организацией работы бара. – Работа по предварительному бронированию мест в зале. – Подбор посуды в соответствии с заказом. – Прием гостей, сопровождение гостей к столику, прием заказа, обслуживание гостей различными методами, сбор использованной посуды, расчёт с гостями. – Прием заказов на обслуживание банкетов. – Отработка приемов организации банкетов. – Отработка практических навыков по организации и проверке подготовки зала обслуживания к приему гостей. – Координация деятельности сотрудников. – Участие в разрешении конфликтных ситуаций.
2	ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.	<ul style="list-style-type: none"> – Ознакомление с предприятием общественного питания. Составление схемы предприятия и выявление взаимосвязи всех его подразделений. – Ознакомление со штатным расписанием предприятия и режимом работы. Анализ штатного расписания. – Подготовка персонала к обслуживанию. Проведение инструктажа. – Работа администратора при встрече и размещении гостей. – Контролирование процесса обслуживания гостей официантами. – Отработка практических навыков по управлению работой официантов. – Отработка практических навыков по управлению работой барменов. – Отработка практических навыков по управлению работой сомелье. – Контроль соблюдения правил техники безопасности и охраны труда на рабочем месте.
3.	ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в	<ul style="list-style-type: none"> – Отработка практических навыков по определению потребностей в трудовых ресурсах необходимых для обслуживания различных видов банкетов.

	соответствии с заказом и установленными требованиями.	<ul style="list-style-type: none"> – Отработка практических навыков по определению потребностей в трудовых ресурсах необходимых для обслуживания дипломатического приема. – Отработка практических навыков по выбору, оформлению и использованию информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в различных видов банкетов.
4.	ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания	<ul style="list-style-type: none"> – Ознакомление с материальным фондом предприятия (мебель, посуда, приборы, белье). Ознакомление с организацией работы администратора. – Работа с меню, с прейскурантами цен, с современными средствами информационного обеспечения процесса – Разработка меню банкета с учетом блюд, предлагаемых в меню заведения общественного питания. – Составление инструкций по ТБ, проведение хронометража рабочего времени. – Подбор тестов для изучения психологического климата в коллективе. – Изучение рекламной продукции.
5.	ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.	<ul style="list-style-type: none"> – Оценка качества обслуживания. – Анализ жалобной книги. – Модернизация схем размещения столов и оборудования – Анализ меню. Анализ карты вин. Анализ коктейльной карты. Анализ прейскуранта цен. – Отработка практических навыков по анализу производственных ситуаций. – Определение и анализ показателей эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность). – Определение и анализ показателей эффективности обслуживания (повторную посещаемость)
6.	ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.	<ul style="list-style-type: none"> – Подготовка предложений по повышению качества обслуживания. – Разработка мероприятий по улучшению обслуживания. – Отработка практических навыков по оценке качества обслуживания и подготовке предложений по его повышению. Разработка мероприятий по переоснащению торгового зала предметами сервировки

3.2. Содержание производственной практики

Наименование разделов, тем	Содержание работ	Объем часов
1	2	3
<p>Тема 1. Вводное занятие.</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с предприятием: организационно-правовая форма, тип, класс, место расположения, режим работы, перечень предоставляемых услуг, контингент посетителей, состав и планировка складских, производственных, торговых административно-бытовых и технических помещений, их оборудование и оснащение; характер производства, наличие филиалов, 2. Инструктаж о прохождении практики: знакомство с программой практики порядком ее проведения, с графиком перемещения студентов по рабочим местам, порядком получения и хранения спецодежды, правилами внутреннего трудового распорядка, гигиеническими требованиями. 3. Вводный инструктаж по безопасности труда и пожарной безопасности. 4. Ознакомление с видами услуг, предоставляемых рестораном, баром в зависимости от класса обслуживания. 5. Ознакомление с основными категориями обслуживающего персонала на данном предприятии, требованиями к нему; организацией и планированием труда, правилами личной гигиены. Отличительные особенности профессиональных требований в зависимости от квалификационных разрядов. 	6
<p>Тема 2. Подготовительный этап обслуживания.</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с залами предприятия, их оснащением, оформлением интерьера, взаимосвязью с производственными и вспомогательными помещениями, местом расположения сервис-бара (буфета), кассы. 2. Ознакомление с видами, формами и правилами расчета, существующими на данном предприятии. Порядок отчетности официантов. 3. Ознакомление с видами меню и картой вин, с другими средствами информации для потребителей, имеющимися на предприятии. Владение навыками составления меню для банкетов, официальных и неофициальных приемов, товарищеских встреч, других 	6

	тематических мероприятий. Расчет посуды согласно меню. Анализ меню и карты вин на день работы.	
Тема 3. Совершенствование навыков обслуживания посетителей в зала предприятия.	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Встреча и размещение гостей за столиками, предложение меню карты вин, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд напитков. 2. Досервировка стола в соответствии с принятым заказом, передаче заказа на производство. Совершенствование навыков подачи продукции сервис-бара (буфетной). 	6
Тема 4. Организация обслуживания банкетов и приемов	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Участие в приеме заказов на обслуживание торжеств и составлении меню-заказа. 2. Ознакомление, а правами и обязанностями заказчика, с возможными схемами рассадки гостей по протоколу. 3. Отработка основных этапов подготовки к проведению банкетов: определение количества обслуживающего персонала, расчет необходимого количества обслуживающего персонала, расчет необходимого количества столов для банкета, посуды, приборов, белья. 4. Составление заявки на производство, в сервис-бар, в сервисную, бельевую. 5. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Участие в инструктаже и тренинге перед обслуживанием банкета. 6. Подготовка стола к подаче десерта. Уборка зала после банкета. 7. Прием-фуршет. Анализ отличительных особенностей обслуживания банкета-фуршета. Участие в составлении меню. 8. Банкет-коктейль. Анализ отличительных особенностей обслуживания банкета-коктейля. Составление меню. Подготовка зала к обслуживанию. Расчет количества обслуживающего персонала, барных стоек или столов-баров в зависимости от числа участников банкета. 9. Банкет-чай. Анализ отличительных особенностей банкета-чая: контингент участников, подбор мебели, интерьер зала, освещенность, посуда, приборы, меню. Расчет количества обслуживающего персонала. 10. Ознакомление с отличительными особенностями различных ритуалов чаепития (английский, французский, японский). Овладение навыками подачи чая, кофе с дополнениями (горячее молоко, сливки, лимон), предложения гостям ликера, коньяка. Отработка приемов уборки столов после банкета. 11. Смешанные (комбинированные) приемы (в зависимости от возможностей баз практики). Анализ отличительных особенностей обслуживания смешанных (комбинированных) 	76

	<p>приемов («коктейль- кофе», коктейль-фуршет-кофе). Отработка навыков подготовки и обслуживания смешанных (комбинированных) приемов.</p> <p>12. Неофициальные банкеты (за столом с частичным обслуживанием официантами «Свадьба», «Юбилей», «Встреча друзей» и пр. в зависимости от возможностей баз практики). Совершенствование навыков обслуживания неофициальных банкетов: тематическое оформление залов, составление меню, сервировка и оформление столов цветами, специальными атрибутами для молодоженов, юбиляров, гостей, расстановка продукции сервис-бара, холодных блюд и закусок.</p>	
<p>Тема 5. Специальные виды услуг и формы обслуживания</p>	<p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление со специальными видами услуг и формами обслуживания, имеющимися в конкретном предприятии. 2. Выявление их назначение и эффективность. 3. Отработка навыков оказания специальных видов услуг (услуги по организации питания и обслуживания в номерах гостиницы, участников конференций, совещаний, симпозиумов; организация питания по типу шведского стола, бизнес-ланч, кофе-брейк и тематических мероприятий) осуществляется в зависимости от возможностей и перечня данных услуг на базе практики. 	36
<p>Тема 6. Анализ эффективности обслуживания</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ жалобной книги. 2. Анализ меню. Анализ карты вин. Анализ коктейльной карты. Анализ прейскуранта цен. 3. Отработка практических навыков по анализу производственных ситуаций. 4. Определение и анализ показателей эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность). 5. Определение и анализ показателей эффективности обслуживания (повторную посещаемость). 6. Подготовка предложений по повышению качества обслуживания. 7. Разработка мероприятий по улучшению обслуживания. 8. Отработка практических навыков по оценке качества обслуживания и подготовке предложений по его повышению. Разработка мероприятий по переоснащению торгового зала предметами сервировки 	12
Дифференцированный зачет		2
Всего		144

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация практики

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между ГБПОУ СГКСТД и организациями.

ГБПОУ СГКСТД осуществляет руководство практикой, контролирует реализацию программы практики и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми, формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики.

Направление на практику оформляется распорядительным актом директора ГБПОУ СГКСТД с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики.

Продолжительность рабочего дня обучающихся должна соответствовать времени, установленному трудовым законодательством Российской Федерации для соответствующих категорий работников.

На период производственной практики обучающиеся, приказом по предприятию / учреждению / организации, могут зачисляться на штатные рабочие места и включаться в списочный состав предприятия / учреждения / организации, но не учитываются в их среднесписочной численности.

С момента зачисления обучающихся на рабочие места, на них распространяется требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятия, учреждении, организации по соответствующей специальности и уровню квалификации рабочих.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики.

Производственная практика завершается дифференцированным зачетом.

4.2. Информационное обеспечение

Основные источники

1. Богушева, В. И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания [Текст]. / В.И. Богушева: учебное пособие – Ростов н/Д.: изд-во «Феникс», 2012.- 352 с.
2. Грибов В.Д. Менеджмент [Текст] /В.Д. Грибов: учебное пособие – 5-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2012. – 280 с.
3. Жабина С.Б., Бурдюгова О.М., Колесова А.В. Основы экономики, менеджмента и маркетинга в общественном питании [Текст] учебник для учреждений сред. проф. образования/ С.Б. Жабина, О.М. Бурдюгова, А.В. Колесова – М.: Издательский центр «Академия» – 2013. – 336 с.
4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. [Текст] /Н.И. Кабушкин, стер. Минск: Ново издание, 2013. – 350 с.
5. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений [Текст]: учебник для студентов вузов / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. - М.: Инфра-М, 2012. - 368 с.
6. Кучер, Л. С., Шкуратова, Л. М. и др. Ресторанный бизнес в России: технология успеха [Текст]. / Л. С. Кучер, Л. М. Шкуратова – М.: РКонсультант, 2011.- 173с.
7. Кучер, Л. С., Шкуратова, Л. М. Организация обслуживания общественного питания [Текст]. / Л. С. Кучер, Л. М. Шкуратова: учебник. – М.: Издательский дом «Деловая культура», 2010.- 544 с.
8. Леонов, Н. И. Психология делового общения [Текст]: учеб. пособие / Н. И. Леонов. - М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2005. - 256 с.
9. Радченко, Л. А. Обслуживание на предприятиях общественного питания [Текст]. / Л. А. Радченко – Ростов н/Д.: изд-во «Феникс», 2011.- 384 с.
10. Смирнов, Г.Н. Этика деловых отношений [Текст]: учеб. / Г.Н. Смирнов. – М.: Проспект, 2014. – 192 с.
11. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах. [Текст] / А.В.Сорокина – М.: Альфа, 2014. – 250 с.
12. Столяренко, Л. Д. Психология делового общения и управления [Текст]: учебник / Л. Д. Столяренко. - Ростов н/Д: Феникс, 2005. - 416 с.
13. Усов, В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Текст]. / В. В. Усов: учебник. – Изд. 2-ое. М.: «Академия», 2012.- 416 с.

Дополнительные источники

1. ГОСТ Р 50762 – 2007 «Общественное питание. Классификация предприятий».
2. ГОСТ Р 50762 – 2007 «Услуги общественного питания. Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению».
3. ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу" (утв. Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 № 473-ст.
4. Закон РФ «О защите прав потребителей» .
5. СанПиН 2. 2. 4. 548-96 «Физические факторы производственной среды. Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений. Санитарные правила и нормы».
6. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Продовольственное сырье и пищевые продукты. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов».
7. Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15. 08. 97. № 1036 (с изменениями).
8. Азбука ресторатора. М.: Современные ресторанные технологии, Изд-во Жигулевского, 2003.
9. Ахмед Исмаил. Организация банкетов, фуршетов, презентаций. – Ростов н/Д.: Феникс, 2003.
10. Калашников А. Ю. Кафе, бары и рестораны: организация, практика и техника обслуживания. М.: Проспект, 2004.
11. Панова Л. А. Обслуживание на предприятиях общественного питания. М.: ИТК «Дашков и К^о», 2002.
12. Баженова, Е.А. Деловой этикет. Почему нужно вести себя так, а не иначе [Текст]: серия «умная книга» / Е.А. Баженова. – М.: АСТ, 2009. – 192 с.
13. Батаршев, А.В. Диагностика способности к общению [Текст]: учеб. – метод. пособие / А.В. Батаршев. - СПб.: Питер, 2006. – 176 с.
14. Кузнецов, И.Н. Деловой этикет [Текст]: учеб. пособие для вузов / И.Н. Кузнецов. - М.: Инфра-М, 2011. – 352 с.
15. Культура речи [Текст]: серия «учебники, учебные пособия» / Л.А. Введенская. - Ростов н/Д: Феникс, 2001. - 448 с.
16. Туризм, гостеприимство, сервис [Текст]: словарь-справочник: учебное пособие. Под ред. Воронковой. – М., 2012 – 365 с.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе освоения практики, а также сдачи обучающимися дифференцированного зачета.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.	1. Демонстрация умения организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей. 2. Обоснование выбора и применение методов и способов обслуживания. 3. Обоснование выбора типа банкета.
ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.	1. Демонстрация способности управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей. 2. Грамотно описывает последовательность и процедуру оформления заявок на проведение банкета при принятии заказов от потребителей. Производит расчет посуды и белья в соответствии с технологическими нормами.
ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.	1. Умение определять и обосновывать выбор количества работников, занятых обслуживанием в соответствии с заказом и установленными требованиями.
ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания	1. Грамотно разрабатывает меню, карту вин, коктейльную карту в соответствии с нормативными документами, видом и особенностями банкета.
ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.	1. Демонстрация способности анализировать эффективность обслуживания потребителей

ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.	1. Грамотно излагает методики оценки качества обслуживания потребителей. 2. Предлагает эффективные методы обслуживания и мероприятия по повышению качества обслуживания