

ООО «Академия»
Частное учреждение – профессиональная образовательная организация
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы питания
Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело**

2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

1.1. Область применения примерной рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции.

1.2.1 Перечень общих компетенций

| Код | Наименование общих компетенций |
|------------|---|
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей |
| ОК 07 | 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 поддержания необходимого уровня физической подготовленности |

| | |
|-------|--|
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках. |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование общих компетенций |
|--------|---|
| ВД | Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания |
| ПК 2.1 | Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 2.2 | Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 2.3 | Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |

1.2.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

| | |
|--------------------------------|--|
| иметь практический опыт | - в разработке операционных процедур и стандартов службы питания; - в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания. |
| 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; - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. |
| знать | - задачи, функции и особенности работы службы питания; - технологии организации процесса питания; |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; - критерии и показатели качества обслуживания. |
|--|--|

За счёт вариативной части, в соответствии с требованиями профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г., регистрационный № 37395, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07 мая 2015 г. № 282н) и рекомендации WSR и международного стандарта WorldSkills «Администрирование отеля» студент должен:

уметь:

- *организовывать рабочее место службы приема и размещения;*
- *регистрировать гостей;*
- *готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их:*
 - с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;*
 - *контролировать оказание перечня услуг;*
 - *предоставляемых в гостиницах (по договору);*
 - *оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;*
 - *поддерживать информационную базу данных;*
 - *о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);*
 - *составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);*
 - *выполнять обязанности ночного портье;*
 - *привлекать потенциальных клиентов;*
 - *вести телефонные переговоры с клиентом;*
 - *составлять схемы размещения и питания туристов;*
 - *анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;*
 - *осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;*

- использовать информационные технологии для ведения; делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения;
- контролировать последовательность применения подчиненными; требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов;
- владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;
- владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы);
- владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса;

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения проверок в ночное время;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.
- стиль в обслуживании гостей;
- роль персонала;
- стандарты общения персонала с гостями;
- правила ведения телефонных переговоров;
- способы привлечения потенциальных клиентов;
- аудит качества обслуживания;
- анализ качества обслуживания;
- систему оценки удовлетворенности клиента;
- особенности характера, необходимые работнику сферы обслуживания;

- туристический рынок;
- структуру туризма;
- туристический спрос и туристическое предложение;
- проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;
- координация деятельности подчиненных;
- контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;
- взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения;
- стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;
- организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- функции и обновление истории гостя;
- проверять гостей в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- административные процедуры и процессы, в том числе передача, обработка текстов, баз данных, ксерокопирование и ведение учета;
- политику отеля в отношении формы и внешности;
- культурную, историческую и туристическую информацию данной местности.

1.3 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

| | | |
|--|-----|----|
| Всего часов – 554, | 554 | . |
| Из них на освоение: | | |
| МДК 02.01 – 244 часов, | | |
| МДК 02.02 – 76 часа; | | |
| в том числе, самостоятельная работа – 6 часов; | | |
| на практики: | | |
| учебную – 72 часа, | | |
| производственную – 144 часов. | | |
| Промежуточная | : | |
| МДК 02.01 | | |
| МДК 02.02 | | |
| Экзамен | : | |
| самостоятельная | | 12 |
| экзамен 6 | . | |

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час./ | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | | | |
|--|--|---------------------------------|---|-------------|-------------------------------------|---------------|--------------------------|--|----------|-----------|
| | | | Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | |
| | | | Обучение по МДК | | | Консультации, | Промежуточная аттестация | Аудиторная (самостоятельная) учебная работа всего, часов | | |
| | | | Всего | В том числе | | | | | | |
| | | | | Аудиторные | Лабораторных и практических занятий | Учебная | Производственная | | | |
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> | <i>4</i> | <i>5</i> | <i>6</i> | <i>7</i> | <i>8</i> | <i>9</i> | | <i>10</i> |
| ПК 2.1, 2.2, 2.3 ОК 1, 2,3,4, 5, 6, 7, 8, 9 | МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания | 244 /244 | 244 | 112 | 108 | | | 12 | 6 | 6 |
| ПК 2.1, 2.2, 2.3 ОК 9, ОК 10, ОК 11 | МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания | 76/76 | 76 | 76 | 76 | | | | | |
| ПК 1. 1, ПК 1.2, ПК 1.3 ОК1-ОК11 | Производственная практика (по профилю) | 144/144 | | | | | 144 | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------|------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|----------|
| | специальности), часов | | | | | | | | | |
| ПК 1. 1, ПК 1.2, ПК 1.3 ОК1-ОК11 | Учебная практика | 72/72 | | | | 72 | | | | |
| ПК 1. 1, ПК 1.2, ПК 1.3 ОК1-ОК11 | Экзамен по модулю | 18 | | | | | | 12 | 6 | |
| | | | | | | | | | | |
| | Всего: | 554 | 320 | 188 | 184 | 72 | 144 | 24 | 12 | 6 |

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся | Объем часов / практ. |
|---|--|----------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания | | 172/172 |
| Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале | | |
| Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса. | Содержание | 20/20 |
| | Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. | 2/2 |
| | <i>Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей</i> | 2/2 |
| | Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания. | 2/2 |
| | Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания. | 2/2 |
| | Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса. | 2/2 |
| | Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены. | 4/4 |
| | Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. | 2/2 |
| | <i>Стандарты общения персонала с гостями. Ведение телефонных переговоров с клиентом</i> | 2/2 |
| | Деловое общение. Этика и этикет. | 2/2 |
| | Тематика практических занятий | 18/18 |
| | Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами | 2/2 |
| | <i>Осуществление планирования, организации, координации и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</i> | 2/2 |
| | Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания | 2/2 |

| | | |
|--|--|--------------|
| | <i>Организация рабочего места службы приема и размещения, регистрация гостей</i> | 2/2 |
| | <i>Оформление и подготовка счета гостей и расчеты с ними. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги</i> | 2/2 |
| | <i>Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Поддержание информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)</i> | 2/2 |
| | <i>Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)</i> | 2/2 |
| | <i>Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями</i> | 2/2 |
| | <i>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)</i> | 2/2 |
| Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания | Содержание | 20/20 |
| | Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания | 2/2 |
| | Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания | 2/2 |
| | Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале | 2/2 |
| | Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей | 2/2 |
| | Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы | 2/2 |
| | Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания | 4/4 |
| | Стили и методы подачи блюд и напитков | 4/4 |
| | Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса | 2/2 |
| | Тематика практических занятий | 30/30 |
| | Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания | 2/2 |
| | <i>Анализ результатов деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале</i> | 2/2 |
| | <i>Разработка и проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</i> | 2/2 |
| | <i>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения</i> | 2/2 |
| | Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания | 2/2 |
| | Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания | 2/2 |
| | Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания | 2/2 |
| | Овладение приемами подачи блюд и напитков различными стилями и методами | 6/6 |
| | Составление нормативных и технических документов службы питания | 4/4 |

| | | |
|---|---|--------------|
| | <i>Навыки делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела</i> | 2/2 |
| | <i>Методы управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов</i> | 2/2 |
| | <i>Методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности</i> | 2/2 |
| Самостоятельная работа при изучении раздела 1 Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля. Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Составление эссе об организации службы питания. | | 2 |
| Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания. | | |
| Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания. | Содержание | 22/22 |
| | Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания | 4/4 |
| | Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний | 4/4 |
| | Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис | 2/2 |
| | Особенности обслуживания гостей на высшем уровне | 2/2 |
| | Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов | 2/2 |
| | Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов | 2/2 |
| | Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета | 2/2 |
| | Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля | 2/2 |
| | Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая | 2/2 |
| | Тематика практических занятий и лабораторных работ | 18/18 |
| | Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис | 2/2 |
| | Подготовка и организация обслуживания шведского стола | 2/2 |
| | Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне, конференций, семинаров, совещаний | 2/2 |
| | <i>Составление схемы размещения и питания туристов</i> | 2/2 |
| | Подготовка и организация обслуживания официальных приемов и неофициальных банкетов | 2/2 |
| | Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств и тематических мероприятий | 2/2 |
| | <i>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</i> | 2/2 |
| | <i>Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей</i> | 2/2 |
| | <i>Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей</i> | 2/2 |

| | | |
|--|--|--------------|
| Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям. | Содержание | 10/10 |
| | Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы | 2/2 |
| | Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества | 4/4 |
| | Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания | 4/4 |
| | Тематика практических занятий | 22/22 |
| | Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания | 2/2 |
| | Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания | 2/2 |
| | <i>Разработка системы оценки удовлетворенности клиента. Анализ качества обслуживания. Аудит качества обслуживания</i> | 2/2 |
| | <i>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</i> | 2/2 |
| | <i>Координация деятельности подчиненных. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</i> | 2/2 |
| | <i>Обязанности ночного портье. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения проверок в ночное время</i> | 2/2 |
| | <i>Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте. Инструктаж охраны труда на рабочем месте, инструктаж при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</i> | 4/4 |
| | <i>Стиль в обслуживании гостей. Роль персонала в привлечении потенциальных клиентов.</i> | 2/2 |
| | <i>Политика отеля в отношении формы и внешности. Проверка гостей в соответствии с политикой и процедурами отеля</i> | 2/2 |
| <i>Туристический рынок России. Структура туризма в России. Туристический спрос и туристическое предложение гостиничного продукта в России.</i> | 2/2 | |
| Самостоятельная работа при изучении раздела 2 Заполнение и обработка заявок и бланков. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов. | 4 | |
| Промежуточная аттестация | 6 | |

| | | |
|---|--|--------------|
| МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания | | 72/72 |
| Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале | | 36/72 |
| Тема 1.1. Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке. | Содержание | 6/6 |
| | Организация питания гостей | 2/2 |
| | Введение лексики | 2/2 |
| | <i>Владение английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса</i> | 2/2 |
| | Тематика практических занятий | 30/30 |
| | Чтение и перевод текста “The F&B in the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста | 4/4 |
| | Введение лексики, закрепление в упражнениях | 4/4 |
| | Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов | 4/4 |
| | Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики | 4/4 |
| | Чтение и перевод текста “Hotel Restaurant”. Выполнение упражнений для закрепления лексики | 4/4 |
| | Развитие навыков устной речи. Составление диалогов при заказе столов и мероприятий в ресторане отеля | 4/4 |
| | Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены | 4/4 |
| <i>Культурная, историческая и туристическая информация данной местности</i> | 2/2 | |
| Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания. | | 36/36 |
| Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке. | Содержание | 4/4 |
| | Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах | 2/2 |
| | <i>Административные процедуры и процессы, в том числе передача, обработка текстов, баз данных и ведение учета</i> | 2/2 |
| | Тематика практических занятий | 32/32 |
| | Организация службы Room service. Введение лексики, закрепление в упражнениях | 4/4 |
| | Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис. | 2/2 |
| | Чтение и перевод текста “The banquet”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов | 4/4 |
| | Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. | 4/4 |

| | | |
|---------------------------------|--|--------------|
| | Составление диалогов при заказе и обслуживании банкетов и мероприятий в ресторане отеля. Практика устной речи | 4/4 |
| | Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены | 4/4 |
| | Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. | 2/2 |
| | Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом | 2/2 |
| | Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков | 2/2 |
| | Заполнение и обработка заявок и бланков | 2/2 |
| | Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов | 2/2 |
| Промежуточная аттестация | | 12 |
| Учебная практика | | 72/72 |
| Виды работ | | |
| | <ol style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 обслуживания 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. | |

| | | |
|---|----------------|------------|
| 17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола. | | |
| 18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания. | | |
| Производственная практика | | |
| Виды работ | | |
| 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. | 144/144 | |
| 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 плана 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. | | |
| Экзамен по модулю | | 18 |
| Всего | | 544 |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 02. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

3.1 3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания предполагает наличие учебного кабинета «Организации и контроля текущей деятельности сотрудников службы питания», в котором имеется оборудование: Лаборатория «Учебный бар», в соответствии с программой по специальности.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- технические средства обучения:
- ноутбук преподавателя с лицензионным программным обеспечением ОС Windows, MS Office, антивирус, принтер, учебная доска, переносной мультимедийный проектор, экран, электронные средства обучения, образовательный контент по дисциплине «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания», комплект-камера портативная.

Лаборатория «Учебный бар»:

комплекты:

- стеклянной и металлической посуды,
- столовых приборов,
- столового белья,
- Блендер,
- Кофемашина,
- Льдогенератор,
- Машина посудомоечная,
- Салат-бар,
- Шкаф винный,
- Миксер для молочных коктейлей.

Реализация программы МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания предполагает наличие учебного кабинета Иностранного языка. Иностранного языка в сфере профессиональных коммуникаций, в котором имеется оборудование: ингафонная лаборатория.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

- коллекция электронных обучающих ресурсов;
- набор плакатов;
- стенды, таблицы демонстрационные;
- комплект нормативной и учебно-методической документации;
- технические средства обучения:
 - компьютер преподавателя с лицензионным программным обеспечением ОС Windows, MS Office, антивирус, принтер,
 - переносной мультимедийный проектор, экран,
 - акустическая система для аудитории, сетевой фильтр;
 - документ-камера портативная;
 - комплект компьютерного лингафонного оборудования; наушники и микрофоны;
 - интерактивные плакаты, образовательный контент по иностранному языку,
 - интерактивное пособие по иностранному языку в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения,
 - электронные средства обучения: CD, DVD, интерактивные плакаты,
 - комплект презентационного материала по иностранному языку в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения,
 - комплект словарей по английскому языку, в соответствии с программой по специальности.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основные источники:

Потапова, И.И. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2020. -208 с.

Потапова, И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Учебник для студентов СПО / И.И. Потапова. - М., ИЦ "Академия", 2018

Потапова, И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник для студентов СПО / Потапова И.И.-М., ИЦ "Академия", 2015

Ехина, М.А. Прием, размещение и выписка гостей. Учебник для студентов СПО / М.А. Ехина. - М., ИЦ "Академия", 2016

Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса. Учебное пособие для студентов СПО / Гончарова Т.А. - М., ИЦ "Академия", 2017

Васильева, М.М. Немецкий язык: туризм и гостиничное дело: учебник / М.М. Васильева, М.А. Васильева. – М.: ИНФРА – М., 2021. – 302 с. – (СПО)

Дополнительные источники:

Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж. Учебник для студентов СПО / М.А. Ехина. - М., ИЦ "Академия", 2018

Михеева, Е.В. Информационные технологии в профессиональной деятельности. Учебник для студентов СПО / Е.В. Михеева. - М., ИЦ "Академия", 2017

Герасимова, Е.Б. Управление качеством. Учеб. пособие для студентов СПО / Е.Б. Герасимова. - М., "Инфра-М", 2017

Драчева, Е.Л. Менеджмент. Учебник для студентов СПО / Е.Л. Драчева.- М., ИЦ "Академия", 2017

Акиншина, И. Б. Немецкий язык : учебник / И.Б. Акиншина, Л.Н. Мирошниченко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 247 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015998-0. - Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=363100>

Журналы:

«Гостиничное дело»

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://prohotel.ru/>

Законодательные акты и документы:

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (с изменениями и дополнениями) - <http://www.consultant.ru>

2. Постановление Правительства РФ от 18.07.2019 N 927 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»- <http://www.consultant.ru>

Официальные издания и Нормативно-техническая документация (доступ СПС Консультант Плюс)

1. ФЗ «О защите прав потребителей» от 09.01.96 № 2-ФЗ, с изменениями и дополнениями от 07.07.2016 [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан.

- Москва, 1996. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/html, свободный
2. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1036 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания" (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Москва, 1997. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_15559/, свободный.
3. ГОСТ 55051-2012 Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу. [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. Москва, 2012 – Режим доступа: http://standartgost.ru/g/ГОСТ_55051-2012, свободный
4. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения. [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Москва, 2013. – Режим доступа: http://standartgost.ru/g/ГОСТ_31985-2013, свободный.
5. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Москва, 2013. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107327>, свободный
6. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Москва, 2013. – Режим доступа: <http://engeneer.ru/gost-30389-2013>, свободный
7. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Москва, 2013. – Режим доступа: http://standartgost.ru/g/ГОСТ_32692-2014, свободный.
8. Мир ресторатора. Портал ресторанного, гостиничного и туристического бизнеса [Электронный ресурс] - режим доступа: - <http://mir-restoratora.ru/?p=12591>
9. Группа компаний «СофтБаланс». Автоматизация «Под ключ» ресторанов и магазинов [Электронный ресурс] - режим доступа: <http://trade-drive.ru/materialy/publikatsii/1453/>
10. Кацерикова Н.В. Ресторанное дело [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.В. Кацерикова. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2010. — 332 с. — 978-5-89289-603-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14389.html>
11. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 477 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03693-0. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/607FB737-DF08-40C5-9755-17AF41533EE4.

Интернет-ресурсы:

– Электронно библиотечная система Znanium.com - <http://znanium.com>.

– Правовая система «Консультант плюс» - <http://www.consultant.ru>

– Информационно-правовой портал «Гарант» - <http://base.garant.ru>

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и 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, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

\

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения проведения учебной практики (по профилю специальности), осуществляется преподавателем в форме дифференцированного зачета.

Для обучающегося инвалида или обучающегося с ОВЗ форма входного текущего контроля устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающегося инвалида или обучающегося с ОВЗ (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости осуществляется увеличение времени на подготовку к промежуточной аттестации, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа в ходе промежуточной аттестации. Возможно установление индивидуальных графиков прохождения промежуточной аттестации.

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
|---|---|--|
| ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. | 75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов | Тестирование Собеседование Экзамен Практическая работа Ситуационная задача Виды работ на практике |
| ПК 2.2 Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | 75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов | Тестирование Собеседование Экзамен Практическая работа Ситуационная задача Виды работ на практике |

| | | |
|--|---|--|
| ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | 75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов | Тестирование Собеседование Экзамен Практическая работа Ситуационная задача Виды работ на практике |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическая работа |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическая работа |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическая работа |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическая работа |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическая работа |
| ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей | Оценка результата | Собеседование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическая работа |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Практическая работа |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Оценка результата | Тестирование |
| | Оценка результата | Ситуационная задача |
| | Оценка процесса | Ролевая игра |