

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
"Нижегородский строительный техникум"

Рабочая программа профессионального модуля
ПМ.02 Организация и контроль текущей
деятельности сотрудников службы питания

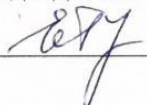
2017 г.

ОДОБРЕНО

Предметной (цикловой) комиссией
*Общегуманитарное и социально-
экономические дисциплины*

Пр. № 14 от 19.06 2017 года

Председатель ПЦК

 (Тусева Е.В.)

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное
дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки
Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016 г.

Организация-разработчик:

ГБПОУ "Нижегородский строительный техникум"

Разработчик: Сергина Е.Н., преподаватель

Петрова М.Д., преподаватель

Рекомендована методическим советом ГБПОУ НСТ

Протокол № 7 от 19.06 2017г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	.4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	18

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания является частью основной 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 вид профессиональной деятельности: **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания** по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, и общие компетенции:

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
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
ВД 2	Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<p>планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>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> <p>контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</p>
уметь	<p>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;</p> <p>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</p>

	<p>услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</p>
знать	<p>задач, функций и особенности работы службы питания;</p> <p>законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</p> <p>технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;</p> <p>критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;</p>

1.3. Количество часов отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов _____ **744** часа

Из них на освоение МДК 02.01 _____ **388 часов** _____

МДК 02.02 _____ **76 часов** _____

на практики учебную _____ **72** _____ и производственную _____ **108** _____

самостоятельная работа _____ (указывается только в рабочей программе)

.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля *	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	306	306	140	-		-		

<i>ОК 09</i>									
<i>ОК 10</i>									
<i>ПК 2.3.</i> <i>ОК 09</i> <i>ОК 10</i>	Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.	330	258	116				72	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	108							108
	Всего:	744	564	256	-	-	-	72	108

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов
1	2		3
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.			306
МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания. МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания			
Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.	Содержание	Уровень освоения	70
	1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	1	
	2. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.	1	
	3. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.	1	
	4. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.	1	
	5. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.	1	

	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	1	
	7. Деловое общение. Этика и этикет.	1	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ.		24
	1. Практическая работа. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.		12
	2. Практическая работа. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.		12
Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.	Содержание	Уровень освоения	96
	1. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;	1	
	2. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.	1	
	3. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	1	
	4. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.	1	
	5. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.	1	
	6. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы	1	

	питания.		
	7. Стили и методы подачи блюд и напитков.	1	
	8. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	1	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		80
	1. Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.		
	2. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.		
	3. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.		
	4. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.		
	5. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.		
	6. Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами».		
	7. Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.		
	8. Составление нормативных и технических документов службы питания.		
	Тема 1. 3. Организация и технология работы службы питания с гостями на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ:	
Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания. - ведение лексики, закрепление в упражнениях; - чтение и перевод текста “Catering services of the Hotel”; - вопросы и ответы по содержанию текста; - развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики; - составление диалогов.			

	<p>Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами</p> <ul style="list-style-type: none"> - введение и закрепление лексики; - чтение и перевод текста “Methods of serving dishes and drinks”; - выполнение упражнений для закрепления лексики; - развитие навыков устной речи; - составление диалогов в ситуациях приема и оформления заказа; - практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. 	24
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1		
Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.		438
Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания.	Содержание	Уровень освоения
	1. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.	1
	2. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	1
	3. Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис.	1
	4. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.	1
	5. Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.	1
	6. Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.	1
	7. Особенности подготовки и организации обслуживания	1
		90

	банкета фуршета.		
	8. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.	1	
	9. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.	1	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ.		64
	1. Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.		
	2. Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.		
	3. Подготовка и организация обслуживания шведского стола.		
	4. Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.		
	5. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.		
	6. Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.		
	7. Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств и тема		
	8. Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.		
Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.	Содержание	Уровень освоения	52
	1. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.	1	
	2. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.	1	
	3. Методы контроля, критерии и показатели качества	1	

	обслуживания гостей службы питания.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	12
	1. Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.	6
	2. Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.	6
Тема. 2.3. Организация взаимодействия сотрудников службы питания гостиничного комплекса с гостями на английском языке	Производить расчеты с гостями	14
	Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	26
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела N2		
Учебная практика: 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 		72

<ul style="list-style-type: none"> • Шведский стол • Gueridon Service <ol style="list-style-type: none"> 10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов. 11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания. 12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях во время 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. 	
<p>Производственная практика: 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, 	108

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. 24. Владение иностранными языками.	
Всего	744

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (воспроизведение информации, узнавание (распознавание), объяснение ранее изученных объектов, свойств и т.п.);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (самостоятельное планирование и выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет организации деятельности сотрудников службы питания

Столы ученические, стулья ученические, стол преподавателя, стул преподавателя, доска, компьютер, экран, медиапроектор, МФУ, телевизор, компьютеры по количеству посадочных мест, комплект посуды (стеклянной и металлической).

Лаборатория информационных технологий профессиональной деятельности

Столы ученические, стулья ученические, стол преподавателя, стул преподавателя, доска, компьютеры

Кабинет иностранного языка

Столы ученические, стулья ученические, стол преподавателя, стул преподавателя, доска, ноутбук, медиапроектор, экран, акустическая система, музыкальный центр

Лаборатория «Учебный ресторан»

Столы ученические, стулья ученические, стол преподавателя, стул преподавателя, компьютер, принтер, экран, медиапроектор, блендер, миксер, кофемашина, шкаф холодильный, мармиты, модуль поворотный, прилавок для столовых приборов, прилавок нейтральный, прилавок холодильный стол, прилавок витрина холодильный стол, морозильный ларь, комплект посуды (стеклянной и металлической).

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники:

1. Джум Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие /Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015.
2. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Электронный ресурс]: учеб. для студ. СПО 2-е изд.- М.: ИЦ «Академия», 2015
3. Ишимцева К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие/Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015.
4. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебник/Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015.
5. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. Г. Федцов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014.

Интернет-ресурсы

1. [www. znaniium.com](http://www.znaniium.com). Электронная библиотечная система.

2. <http://kadryfrio.ru/spk/profession-standards/approved/>
3. <http://www.restoved.ru>
4. <http://www.Restoranoff.ru>,

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен Экспертная оценка выполнения заданий по расчетам потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса. Регистрация результатов усвоения учебных элементов; - экспертная оценка решения ситуационных задач; Опросный лист ответов обучающегося
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Экспертная оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических занятий и лабораторных работ.
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике