

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор-директор ИПО
_____ Попов И.П.
« 26 » _____ 04 2021 г.

Рабочая программа профессионального модуля

**ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы питания**

Специальность «43.02.14 гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

Рабочую программу составили:
доцент кафедры ПМ



Л. Л. Закамская

преподаватель кафедры ТиМПО

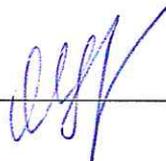
Е. С. Лесникова

Программа обсуждена на заседании ЦМК

гостиничного дела

Протокол № 2 от 19.04.21

Председатель ЦМК гостиничного дела



Л. Л. Закамская

Согласовано:

зам. директора по УР ИПО



Т. С. Семенова

Согласовано:

зам. директора по МР ИПО



Т.Ю. Сьянова

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

1.1 Место ПМ 02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» в структуре основной образовательной программы

ПМ 02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» в структуре основной образовательной программы является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

ПМ 02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело». Особое значение профессиональный модуль имеет при формировании и развитии компетенций ОК 01-ОК11, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения ПМ 02 "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование: общих и профессиональных компетенций:

общих компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях

Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

определять этапы решения задачи;

составить план действия

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

Знать: номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности.

приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации;

Уметь: определять необходимые источники информации

определять задачи для поиска информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации

современную научную и профессиональную терминологию;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

Знать: основы проектной деятельности

психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

Уметь: организовывать работу коллектива и команды

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;

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;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений

особенности социального и культурного контекста;

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии

сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей

Уметь: описывать значимость своей профессии.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности
пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

Знать: условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);

роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;

основы здорового образа жизни;

средства профилактики перенапряжения

Уметь: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей

пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности).

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; особенности произношения
основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
правила чтения текстов профессиональной направленности;
профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)
понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Знать: основы финансовой грамотности; порядок выстраивания презентации
основы предпринимательской деятельности;
правила разработки бизнес-планов;
кредитные банковские продукты.

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
презентовать бизнес-идею
оформлять бизнес-план;
определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;

профессиональных компетенций:

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

Знать: задач, функций и особенности работы службы питания;
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

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

Иметь практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

Знать: технологии организации процесса питания;
требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники без-

опасности, 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

Уметь: 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

Иметь практический опыт: 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

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Знать: критерии и показатели качества обслуживания;

методы оценки качества предоставленных услуг;

критерии и показатели качества обслуживания

Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

В результате освоения ПМ 02 обучающийся должен

Знать:

- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности
- содержание актуальной нормативно-правовой документации
- основы проектной деятельности
- правила оформления документов и построения устных сообщений
- значимость профессиональной деятельности по профессии
- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
- пути обеспечения ресурсосбережения
- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);
- средства профилактики перенапряжения
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- особенности произношения
- основы финансовой грамотности;
- порядок выстраивания презентации
- задач, функций и особенности работы службы питания;
- 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
- 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
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;
- современную научную и профессиональную терминологию;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- проектной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по специальности;
- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
- пути обеспечения ресурсосбережения;
- роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни;
- средства профилактики перенапряжения;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- особенности произношения;

- правила чтения текстов профессиональной направленности;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- основы предпринимательской деятельности;
- основы финансовой грамотности;
- правила разработки бизнес-планов;
- порядок выстраивания презентации;
- кредитные банковские продукты;
- особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;
- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг;

Уметь:

- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
- определять необходимые источники информации
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
- организовывать работу коллектива и команды
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
- описывать значимость своей профессии
- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии
- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи
- презентовать бизнес-идею
- 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 выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- определять этапы решения задачи;
- составить план действия;
- определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- 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;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- описывать значимость своей специальности;
- соблюдать нормы экологической безопасности;
- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности;
- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;
- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности;
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
- оформлять бизнес-план;
- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)

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 соответ-

ствии 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

2. Структура и содержание ПМ 02 "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания"

2.1 Объем ПМ 02 "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания" и виды учебной работы

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Объем образовательной программы ПМ	438		
в том числе:			
Лекции, уроки	60		
Практические занятия	124		
Консультации	12		
Самостоятельная работа	38		
Промежуточная аттестация	12		
Учебная практика	72		
Производственная практика	108		
Промежуточная аттестация (квалификационный экзамен)	12		

2.2 Тематический план и содержание ПМ 02 "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания"

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.		124	ОК 01- ОК11 ПК 2.1-2.3
МДК. 02.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.		90	
Тема 1.1. Особенности организации работы	<i>Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса</i>	30	
	1. Услуги питания при гостинице и требования	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
ты службы питания гостиничного комплекса	к ним		
	2 Особенности производственно-торговой деятельности службы питания.	2	
	3. Характеристика и типы ресторанов гостиничного предприятия	2	
	4. Характеристика и типы баров гостиничного предприятия	2	
	5. Характеристика и типы закусочных гостиничного предприятия	2	
	6. Виды и характеристика торговых помещений организаций службы питания.	2	
	7.Интерьер торговых помещений. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.	2	
	8. Требования к производственным помещениям организаций службы питания	2	
	9. Обслуживающий персонал службы питания. Требования к персоналу	2	
	10. Методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.	2	
	11. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.	2	
	12. Деловое общение. Этика и этикет.	2	
	В том числе, практических занятий	4	
	Практическое занятие 1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.	2	
	Практическое занятие 2 .Планирование по-	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	требностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания		
	Самостоятельная работа обучающихся по теме 1.1 Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля.	2	
Тема 1.2. Особенности подготовки и технологии организации обслуживания в организациях службы питания	Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания	60	ОК 01- ОК11 ПК 2.1-2.3
	1. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы. Назначение и принципы составления меню.	2	
	2. Виды меню.	2	
	3. Карты напитков	2	
	4. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах	2	
	5. Виды и назначение столовой посуды, белья. Столовое белье. Ассортимент фарфорофаянсовой посуды. Ассортимент хрустальной и стеклянной посуды.	2	
	6. Ассортимент металлической посуды. Виды столовых приборов.	2	
	7. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы	2	
	8. Классификация форм и методов предоставления услуг питания в гостинице	2	
	9. Подготовка торгового зала к обслуживанию. Подготовка посуды, приборов, столового белья. Подготовка персонала к обслуживанию.	2	
10. Сервировка столов.	2		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	11.Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания.	2	
	12.Стили и методы подачи блюд и напитков.	2	
	В том числе, практических занятий	28	
	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.	4	
	Практическое занятие 5 Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.	2	
	Практическое занятие 6 Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.	4	
	Практическое занятие 7 Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.	4	
	Практическое занятие 8 Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами»	4	
	Практическое занятие 9 Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.	4	
	Практическое занятие 10. Составление нормативных и технических документов службы питания	4	
	Самостоятельная работа обучающихся по теме 1.2 Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара Составление алгоритма работы с гостем по те-	8	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	<p>лефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Составление эссе об организации службы питания.</p>		
МДК. 02.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания		34	
<p>Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке</p>	<p><i>Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке</i></p>	34	<p>ОК 01- ОК11 ПК 2.1-2.3</p>
	<p>В том числе, практических занятий</p>	26	
	<p>Практическое занятие № 11 "Организация питания гостей. Введение лексики".</p>	2	
	<p>Практическое занятие №12 "Закрепление лексики в упражнениях. Present Simple".</p>	2	
	<p>Практическое занятие № 13 "Чтение и перевод текста "The F&V in the Hotel." Вопросы и ответы по содержанию текста."</p>	2	
	<p>Практическое занятие № 14 "Развитие навыков устной речи. Present Continuous".</p>	2	
	<p>Практическое занятие № 15 "Выполнение упражнений с использованием лексики. Модальные глаголы."</p>	2	
	<p>Практическое занятие № 16 "Составление диалогов".</p>	2	
	<p>Практическое занятие № 17 "Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики".</p>	2	
	<p>Практическое занятие № 18 "Чтение и перевод текста "Hotel Restaurant"".</p>	2	
<p>Практическое занятие № 19 "Выполнение упражнений для закрепления лексики. Present</p>	2		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	Perfect."		
	Практическое занятие № 20 "Развитие навыков устной речи. Отработка грамматических навыков по теме "Present Perfect".	2	
	Практическое занятие № 21 "Составление диалогов при заказе столов и мероприятий в ресторане отеля. Present Perfect Continuous".	2	
	Практическое занятие № 22 "Практика устной речи".	2	
	Практическое занятие № 23 "Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены".	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	8	
	Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля	2	
	Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара	2	
	Составление алгоритма работы с гостем по телефону и алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	2	
	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.		98	
МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.		64	
Тема 2.1 Специальные виды услуг и формы обслуживания	Специальные виды услуг и формы обслуживания	52	ОК 01-ОК11 ПК 2.1-2.3
	1. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы пи-	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
живания	тания. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний. Технология организации и обслуживания службы Рум- сервис		
	2. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне. Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.	2	
	3. Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета	2	
	4. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.	2	
	<i>В том числе, практических занятий</i>	32	
	Практическое занятие 24 Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	4	
	Практическое занятие 25 Подготовка и организация обслуживания службы Рум –сервис.	4	
	Практическое занятие 26 Подготовка и организация обслуживания шведского стола.	4	
	Практическое занятие 27 Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.	4	
	Практическое занятие 28 Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	4	
	Практическое занятие 29 Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.	4	
	Практическое занятие 30 Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, тор-	4	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	жеств		
	Практическое занятие 31 Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.	4	
	<p>Самостоятельная работа обучающихся по теме 2.1 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.</p>	12	
Тема 2.2 Контроль и качество предоставления услуг потребителям	Контроль и качество предоставления услуг потребителям	12	ОК 01-ОК11 ПК 2.1-2.3
	1. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы. Нормативы и спецификации процедуры предоставления услуг высокого качества.	2	
	2. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.	2	
	В том числе, практических занятий	8	
	Практическое занятие 32 Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.	4	
	Практическое занятие 33 Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания	4	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	ния подразделений службы питания.		
МДК. 02.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания		34	ОК 1-11, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
Тема 2.3 Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	<i>Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке.</i>	26	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	26	
	Практическое занятие № 14 "Организация службы Room service. Введение лексики, закрепление в упражнениях."	2	
	Практическое занятие № 15 "Чтение и перевод текста "The banquet". Вопросы и ответы по содержанию. текста."	2	
	Практическое занятие № 16 "Развитие навыков устной речи. Past Simple."	2	
	Практическое занятие № 17 "Выполнение упражнений с использованием лексики. Past Continuous. "	2	
	Практическое занятие № 18 "Составление диалогов. Past Perfect."	2	
	Практическое занятие № 19 "Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики."	2	
	Практическое занятие № 20 "Выполнение упражнений для закрепления лексики. Past Perfect Continuous."	2	
	Практическое занятие № 21 "Развитие навыков устной речи. Прямая и косвенная речь."	2	
	Практическое занятие № 22 "Отработка грамматических навыков по теме "Прямая и	2	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	косвенная речь."		
	Практическое занятие № 23 "Составление диалогов при заказе и обслуживании банкетов и мероприятий в ресторане отеля."	2	
	Практическое занятие № 24 "Практика устной речи."	2	
	Практическое занятие № 25 "Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены."	2	
	Практическое занятие № 26 "Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах."	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	8	
	Заполнение и обработка заявок и бланков и выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентами.	2	
	Составление текстов для общения по телефону с клиентами и алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис на русском и иностранном языке.	2	
	Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк и отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.	2	
	Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.	2	
Консультации		12	
Промежуточная аттестация в форме экзамена МДК 02.01		6	
Промежуточная аттестация в форме экзамена МДК 02.02		6	
Учебная практика по ПМ 02 Виды работ: 1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.		72	ОК 01- ОП 11 ПК 2.1-ПК

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	<p>2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку</p> <p>3. Выполнение сервировки стола к обеду</p> <p>4. Выполнение сервировки стола к ужину</p> <p>5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда</p> <p>6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана</p> <p>7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа</p> <p>8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара</p> <p>9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями</p> <ul style="list-style-type: none"> • Silver service • Банкетный сервис • Шведский стол • Gueridon Service <p>10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов</p> <p>11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания</p> <p>12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей</p> <p>13. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне</p> <p>14. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями</p> <p>15. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей</p> <p>16. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания</p> <p>17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.</p> <p>18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания</p>		2.3
<p>Производственная практика по ПМ 02</p> <p>Виды работ:</p> <p>1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия</p> <p>2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса</p> <p>3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания</p> <p>4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания</p>		108	ОК 01-11 ПК 2.1-2.3

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	<p>5. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания</p> <p>6. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>7. Ознакомление с производственными помещениями службы питания</p> <p>8. Распределение персонала по организациям службы питания</p> <p>9. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы</p> <p>10. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания</p> <p>11. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания</p> <p>12. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания персонала службы питания Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров</p> <p>13. Подготовка и организация работы службы Рум сервис</p> <p>14. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет</p> <p>15. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета»</p> <p>16. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля»</p> <p>17. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием</p> <p>18. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей</p> <p>19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания</p>		
Промежуточная аттестация в форме квалификационного экзамена		12	
Всего:		438	

3 Условия реализации программы ПМ 02 "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания"

3.1 Специальные помещения для реализации программы

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы питания».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

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

Лаборатория «Учебный ресторан»;

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

Аппарат настольный Mixn Machine VM 25026

Блендер BarBoss Advance VM10101

Кофемашина SAECO MAGIC

Льдогенератор SIMAG

Машина посудомоечная ELECTROLUX WT65E

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Панель плазменная Samsung PS-50 B850

Принтер Star 654

Салат-бар

Шкаф винный

Лаборатория «Информационно-коммуникационные технологии»

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

-АРМ-преподавателя;

-АРМ-студента;

- мультимедийное оборудование;

- вычислительный блок Forum Imperium;

-комплект интерактивного оборудования MS-PWD 50;

-ноутбук Fujitsu Siemens ESPRIMO Mobile V6535, 15 штук;

-стол мобильный компьютерный 800*1800*800;

- комплект учебно-методических материалов.

Программа учебной практики реализуется в лаборатории «Учебный ресторан»

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

Аппарат настольный Mixn Machine VM 25026

Блендер BarBoss Advance VM10101

Кофемашина "SAECO MAGIC"

Льдогенератор SIMAG

Машина посудомоечная ELECTROLUX WT65E
Моноблок Firich Glaive RT-565-R4
Панель плазменная Samsung PS-50 B850
Принтер Star 654
Принтер Star SP-298
Салат-бар
Шкаф винный

База учебной практики оснащена оборудованием, инструментами, расходными материалами (или их аналогами), используемых при проведении чемпионатов WorldSkills и указанных в инфраструктурных листах конкурсной документации WorldSkills по компетенции «Администрирование отеля»:

стойка администратора СПиР – 1 шт.;
рабочий стол – 3 шт.;
МФУ – 1 шт.;
энкодер для магнитных карт – 1 шт.;
терминал для кредитных карт – 1 шт.;
телефон - 1 шт.;
шкаф стеллаж для папок – 1 шт.;
корзина для мусора – 2 шт.;
ноутбук/персональный компьютер – 1 шт.;
автоматическая система управления гостиницей (АСУ) – 1 шт.;
мышка – 1 шт.;
стул – 6 шт.;
лотки для бумаг – 4 шт.

Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики соответствует содержанию деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература

1. Сологубова, Г. , С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания 3-е изд., испр. и доп.[электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 332 с. – Режим доступа: <https://biblioonline.ru/book/organizaciya-obslužhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-429037>. – Загл. с экрана. (01.10.2019)

2. Краснощекова, Г. А. Грамматика английского языка. grammar in levels elementary – preintermediate.[электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2018. – 227 с. – Режим доступа: <https://biblioonline.ru/book/grammatika-angliyskogo-yazyka-grammar-in-levels-elementary-pre-intermediate-415086>. – Загл. с экрана. (01.10.2019)

3. Planet of English [Электронный ресурс] : учебник английского языка для образовательных учреждений СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования / Г. Т. Безкоровайная [и др.].–Москва: Академия, 2017.–256 с.– Режимдоступа: <http://academia-moscow.ru/reader/?id=214498#copy>. – Загл. с экрана. (01.10.2019)

Дополнительная литература

1. Батраева, Э. , А. Экономика предприятия общественного питания 2-е изд., пер. и доп.[электронный ресурс]. – Москва Юрайт, 2019. – 390 с. – Режим доступа: <https://biblioonline.ru/book/ekonomika-predpriyatiya-obschestvennogo-pitaniya-437478>. – Загл. с экрана. (01.10.2019)

2. Щетинин, М. , П. Проектирование предприятий общественного питания. руководство к выполнению учебных проектов 2-е изд., испр. и доп.[электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 299 с. – Режим доступа: <https://biblio-line.ru/book/proektirovanie-predpriyatij-obschestvennogo-pitaniyarukovodstvo-k-vypolneniyu-uchebnyh-proektov-437752>. – Загл. с экрана. (01.10.2019)

3. Невзорова, Г. , Д. Английский язык. грамматика 2-е изд., испр. и доп.[электронный ресурс]. –Москва : Юрайт, 2018. – 213 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/angliyskiy-yazyk-grammatika-428886>. – Загл. с экрана. (01.10.2019)

4. Кохан, О. , В. Английский язык для технических специальностей 2-е изд., испр. и доп.[электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2018. – 226 с. – Режим доступа: <https://biblioonline.ru/book/angliyskiy-yazyk-dlya-tehnicheskikh-specialnostey-426819>. – Загл. с экрана. (01.10.2019)

5. Голубев, А. П. Английский язык [Электронный ресурс] : учебник для образовательных учреждений, реализующих программы СПО / А. П. Голубев, Н. В. Балюк, И. Б. Смирнова. – Москва : Академия, 2018. – 336 с. – Режим доступа: <http://academia-moscow.ru/catalogue/4831/349751/>. – Загл. с экрана. (01.10.2019)

3.2.3 Методическая литература

1. Закамская, Л. Л. "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания": методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / Л. Л. Закамская ; Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента. – Кемерово : КузГТУ, 2019. – 67 с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=3948>.

2. Закамская, Л. Л. Производственная практика по профессиональному модулю 02 ""Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания"" [Электронный ресурс] : методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / Л. Л. Закамская ; Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента. – Кемерово : КузГТУ, 2019. – 26 с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2197>

3. Кульпина, Е. Е. Учебная практика по профессиональному модулю 02 "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания": методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" очной формы обучения / Е. Е. Кульпина, Л. Л. Закамская ; Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра производственного менеджмента. – Кемерово : КузГТУ, 2019. – 25 с. – Режим доступа: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2187>.

4. Потапова, Н. В. Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания МДК. 02.02 [Электронный ресурс] : методические указания к практическим занятиям для обучающихся специальности СПО 43.02.14 "Гостиничное дело" / Н. В. Потапова ; составитель: Н. В. Потапова ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева, Кафедра теории и методики профессио. – Кемерово : КузГТУ, 2019. – 129 с. – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=4762>

3.2.4 Интернет ресурсы

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т.Ф. Горбачева. Режим доступа: www.kuzstu.ru
2. Электронные библиотечные системы:
 - Университетская библиотека онлайн. Режим доступа: www.biblioclub.ru;
 - Лань. Режим доступа: <http://e.lanbook.com>

4. Контроль и оценка результатов освоения ПМ 02 "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания"

Результаты обучения/код и наименование компетенций	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; содержание актуальной нормативно-правовой документации; основы проектной деятельности; правила оформления документов и построения устных сообщений; значимость профессиональной деятельности по профессии; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения; современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; особенности произношения; основы финансовой грамотности; порядок выстраивания презентации; задач, функций и особенности работы службы питания; 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; 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,</p>	<p>Ответы на вопросы на знание и понимание 75 % правильных ответов</p> <p>Оценка процесса. Оценка результатов. Экспертное наблюдение</p>	<p>Устный опрос Тестирование Собеседование. Экзамен. Ролевая игра. Выполнение практических заданий.</p> <p>Текущий контроль в форме защиты практических занятий.</p> <p>Экспертное наблюдение и оценка выполнения работ по учебной и производственной практикам</p>

стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; проектной деятельности; особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений; сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; средства профилактики перенапряжения; современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности; профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты; особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; критерии и пока-

<p>затели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг;</p>		
<p>Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); определять необходимые источники информации; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; организовывать работу коллектива и команды; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; описывать значимость своей профессии; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности); применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать бизнес-идею; 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 выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации</p>	<p>Оценка процесса Оценка результатов 75% правильных ответов. Экспертное наблюдение.</p>	<p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ Экспертная оценка решения ситуационных задач Собеседование. Экзамен. Ролевая игра. Текущий контроль в форме защиты практических занятий. Экспертное наблюдение и оценка на этапах учебной и производственной практикам Подготовка отчета по учебной и производственной практикам</p>

питания); распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; определять этапы решения задачи; составить план действия; определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; 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; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; описывать значимость своей специальности; соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; оформлять бизнес-план;

- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии

<p>с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)</p>		
<p>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</p>	<p>Оценка процесса Оценка результатов 75% правильных ответов. Экспертное наблюдение.</p>	<p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ Экспертная оценка решения ситуационных задач Экзамен Собеседование. Экзамен. Ролевая игра. Текущий контроль в форме защиты практических занятий. Экспертное наблюдение и оценка на этапах учебной и производственной практикам Подготовка отчета по учебной и производственной практикам.</p>

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по профессиональному модулю "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания", структурированное по разделам (темам)

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, навыки, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, навыков, необходимых для
-------	----------------------------------	---------------------------	-----------------	--	--

					формирования соответствующей компетенции
1	Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	<p>Тема 1.1 Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса</p> <p>Тема 1.2 Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания</p> <p>Тема 1.3 Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке</p>	<p>ОК-01 ОК-02 ОК-03 ОК-04 ОК-05 ОК-06 ОК-07 ОК-08 ОК-09 ОК-10 ОК-11 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3</p>	<p>Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; определять этапы решения задачи; составить план действия; Знать: номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности. приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; Уметь: определять необходимые источники информации определять задачи для поиска информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; Знать: содержание актуальной нормативно-правовой</p>	<p>Устный опрос Тестирование Собеседование. Ролевая игра. Выполнение практических заданий.</p> <p>Текущий контроль в форме защиты практических занятий.</p> <p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ Экспертная оценка решения ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка на этапах учебной и производственной практикам</p>
2	Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания	<p>Тема 2.1 Специальные виды услуг и формы обслуживания</p> <p>Тема 2.2 Контроль и качество предоставления услуг потребителям</p> <p>Тема 2.3 Организация, осуществление и контролирование</p>		<p>Знать: содержание актуальной нормативно-правовой</p>	<p>Устный опрос Тестирование Собеседование. Ролевая игра. Выполнение практических заданий.</p> <p>Текущий контроль в форме защиты практических занятий.</p> <p>Экспертное наблюдение</p>

	<p>службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания</p>	<p>специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке.</p>		<p>документации современную научную и профессиональную терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования Знать: основы проектной деятельности психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; Уметь: организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; 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; Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста; Уметь: грамотно излагать</p>	<p>выполнения практических работ Экспертная оценка решения ситуационных задач Экспертное наблюдение и оценка на этапах учебной и производственной практикам</p>
--	---	--	--	---	---

				<p>свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;</p> <p>Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии</p> <p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей</p> <p>Уметь: описывать значимость своей профессии;</p> <p>Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;</p> <p>правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности</p> <p>пути обеспечения ресурсосбережения</p> <p>Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности</p> <p>определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии;</p> <p>Знать: условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);</p> <p>роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;</p> <p>основы здорового образа жизни;</p> <p>средства профилактики перенапряжения</p> <p>Уметь: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей</p> <p>пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для дан-</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>ной профессии (специальности);</p> <p>Знать: современные средства и устройства информатизации;</p> <p>порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</p> <p>использовать современное программное обеспечение;</p> <p>Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;</p> <p>особенности произношения основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</p> <p>правила чтения текстов профессиональной направленности;</p> <p>профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;</p> <p>Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</p> <p>кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</p> <p>писать простые связные со-</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>общения на знакомые или интересующие профессиональные темы;</p> <p>Знать: основы финансовой грамотности; порядок выступления презентации основы предпринимательской деятельности; правила разработки бизнес-планов;</p> <p>кредитные банковские продукты.</p> <p>Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</p> <p>презентовать бизнес-идею оформлять бизнес-план; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности</p> <p>Знать: 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;</p> <p>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>Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>службами гостиничного комплекса;</p> <p>оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке</p> <p>Иметь практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Знать: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</p> <p>специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания;</p> <p>этапов процесса обслуживания;</p> <p>технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;</p> <p>профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</p> <p>регламенты службы питания</p> <p>Уметь: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>использовать информацион-</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>ные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</p> <p>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;</p> <p>Иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы питания;</p> <p>организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</p> <p>оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p> <p>Знать: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания</p> <p>Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)</p> <p>Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	
--	--	--	--	--	--

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Оценочными средством при текущем контроле МДК 02.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» является тестирования, устный опрос, решение практических работ и ситуационных заданий.

Примерный перечень вопросов для устного опроса обучающихся:

1. Какие факторы необходимо учитывать при размещении предприятий питания?
2. Какие предприятия пользуются повседневным и периодическим спросом, и как это учитывается при размещении предприятий питания?
3. Что представляет собой услуга питания?
4. Назовите три функции выполняемые службой питания.
5. Современное состояние рынка услуг питания.
6. Какие факторы учитывают при определении типа предприятия питания?
7. Какие услуги предлагают потребителям предприятия службы питания?
8. Приведите примеры услуг, предоставляемых предприятиями питания по организации потребления и обслуживания?

Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие); рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Пример тестовых вопросов:

1. Как правильно переносить бокалы, фужеры, рюмки?
 - а) в руках, держа фужеры за ножки
 - б) на специальном подносе
 - в) в руках, держа бокалы за края
2. Что подразумевает корректировка сервировки стола?
 - а) дополнение предварительной сервировки в соответствии с заказом
 - б) замена скатерти
 - в) дополнение стеклянной посудой
3. Какие столовые приборы не относятся к вспомогательным?
 - а) десертные приборы
 - б) ножи для масла
 - в) приборы для гарнира

Для зачета ответов по темам, должно быть 75% правильных ответов

Пример практической работы

Разработайте сервисный план обслуживания для ресторана быстрого питания; пивного ресторана; детского кафе; ресторана с зарубежной или национальной кухней; кофейни учитывая следующие показатели:

бронирование столика;
встреча;
время ожидания меню;
внешний вид официанта;
его коммуникативные навыки;
его ориентация в меню и винной карте;
стрессоустойчивость;
мастерство продаж;
время ожидания заказа;
техника сервиса;
внимательность;
время ожидания счета;
отношение к дополнительному вознаграждению;
завершение контакта;
проводы.

Далее разбейте каждый показатель на составные части. Например, предоставление услуги «бронирование столика» может состоять из: доступности в Интернете, телефонном справочнике номера ресторана; легкости дозвона (свободная телефонная линия); недолгого ожидания снятия трубки (не дольше 3-х гудков); вежливости и лаконичности администратора; стандартного приветствия, в котором отражены время дня, названия предприятия, имя человека, принимающего заказ, и т.д. В плане указывайте только конкретные меры, которые необходимо предпринять для улучшения каждой составной всех без исключения аспектов обслуживания.

Пример ситуационной задачи

Официант предложил гостю блюдо, которое требует дополнительного времени для приготовления. Гость, отказывается от него, говоря, что долго. Ваши действия?

Шкала оценивания ответов на вопросы, решения практических заданий и ситуационных задач:

90-100 баллов - обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.

80-89 балла - обучающийся дает удовлетворяющий ответ, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

60-79 баллов - обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал последовательно и допускает ошибки.

0-59 балла - обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Критерии оценки

Шкала оценивания	Количество баллов
зачтено	60-100
не зачтено	0-59

Текущий контроль по темам **МДК 02.02** «Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы питания»

Текущий контроль заключается в выполнении обучающимися практических заданий.

Примерное практическое занятие:

Тема: «Организация питания гостей. Введение лексики».

Цель: Ознакомить с лексическими единицами по теме. Сформировать навыки диалогической речи.

Продолжительность работы: 90 минут.

Материально-техническое обеспечение: учебное пособие, раздаточный материал, словари, аудио-визуальные средства, презентации.

Задания к практической работе:

Ex. 1: Memorize the following words and word combinations.

order, v - делать заказ, заказывать.

daily special - блюдо дня.

fried trout with mashed potatoes - жаренная форель с картофельным пюре.

sweetie, n - дорогуша (обращение к женщине/девушке).

coleslaw, n - салат из капусты и моркови на сметане или майонезе.

for starters - для начала; в качестве аперитива.

complementary, adj - добавочный, входящий в комплект; (здесь) бесплатный. e.g. Wi-Fi is complementary at this hotel.

fisherman's pie - рыбачий пирог, по аналогии с shepherd's pie - пастуший пирог.

garnish, v - гарнировать. e.g. The steak is garnished with vegetables.

parsley, n - петрушка.

spinach, n - шпинат.

iced tea, n - холодный чай.

wine list - список вин.

I would like a starter - Я хотел бы закуску

I would like a salad - Я хотела бы салат

I would like a soup - Я хотел бы / хотела бы суп

I would like a dessert - Я хотел бы / хотела бы десерт

I would like an ice cream with whipped cream - Я хотела бы мороженое со сливками

I would like some fruit or cheese - Я хотел бы фрукты или сыр

We would like to have breakfast - Мы хотели бы позавтракать

We would like to have lunch - Мы хотели бы пообедать

We would like to have dinner - Мы хотели бы поужинать

What would you like for breakfast? - Что бы Вы хотели на завтрак?

Rolls with jam and honey? - Булочки с джемом и медом?

Toast with sausage and cheese? - Тост с колбасой и сыром?

A boiled egg? - Вареное яйцо?

A fried egg? - Яичницу-глазунью?

An omelette? - Омлет?

Another yoghurt, please - И ещё один йогурт, пожалуйста

Some salt and pepper also, please - И ещё соль и перец, пожалуйста

Another glass of water, please - Ещё один стакан воды, пожалуйста

Ex.2: Read the dialogue and fill in the missing words

Waitress (официантка): - Good evening. Are you ready to order? ()

He (Он): - Yes, I am, thank you (). I'll have the daily special (). What is it today?

Waitress: - Fried trout with mashed potatoes ().

He: - Excellent. I'll have it. And bring please some water (). What about you, sweetie ()?

She (Она): - I'd like some coleslaw () for starters ().

Waitress: - It's complementary ().

She: - Really? Then, the fisherman's pie (). Please, no onion inside. Does it come with any vegetables?

Waitress: - It's garnished () with parsley () and there's some spinach () inside, too.

She: - That's good.

Waitress: - Would you like anything to drink?

She: - I'll have some iced tea (). Could I also see the wine list ()?

Waitress: - Sure. Coming right up. (...) Here it is.

She: - A cup of Veuve Clicquot ()...

He: - Dear, are we celebrating anything?

She: - No, why?

He: - You've just ordered a cup of 150-dollar-per-bottle () champagne.

She: No! I should have had my glasses on () ...

Ex.3 Make up your own dialogue using new words and word combinations

Ex.4 Read the text and answer the questions

MCDONALD'S

When the McDonald brothers, Dick and Mac opened the first restaurant in 1940 in San Bernardino, California, they could never have imagined the phenomenal growth that their company would enjoy. From the beginning they hit on a winning formula selling a high quality product cheaply and quickly.

There are now more than 30,000 McDonald's Restaurants in over 119 countries. In 2002, they served over 16 billion customers, equivalent to a lunch and dinner for every man, woman and child in the world. McDonald's global sales were over \$41bn, making it by far the largest food service company in the world.

McDonald's is an example of brand franchising. McDonald's, the franchisor, grants the right to sell McDonald's branded goods to someone wishing to set up their own business, the franchisee. The licence agreement allows McDonald's to insist on manufacturing or operating methods and the quality of the product.

Under a McDonald's franchise, McDonald's owns or leases the site and the restaurant building. The franchisee buys the fittings, the equipment and the right to operate the franchise for 20 years. To ensure uniformity throughout the world, all franchisees must use standardized McDonald's branding, menus, design layouts and administration systems.

There are some advantages to the franchisee. First of all it's being their own boss. The franchisee agrees to operate the restaurant in accordance with McDonald's standards of quality, service, cleanliness and value.

McDonald's regularly checks the quality of the franchisee's output and failure to maintain standards could threaten the licence.

Then, the franchisee is to sell a well established, high quality product because the product may be recognized all over the world. The cooking processes in McDonald's restaurants are broken down into small, repetitive tasks, enabling the staff to become highly efficient and adept in all tasks. The division of labour and the high volume turnover of a limited menu allows for considerable economies of scale. For the franchisee, this can considerably reduce the risk of setting up their own business. There is no need to develop the product or do expensive market research.

At last, every franchisee has to complete a full-time training programme of over nine months, which they have to fund themselves. The training is essential and begins with working in a restaurant, wearing the staff uniform and learning everything from cooking and preparing food to serving customers and cleaning. Training at regional training centres focuses on areas such as business management, leadership skills, team building and handling customer enquiries. The franchisee will have to recruit, train and motivate their own workforce, so they must learn all the skills of human resource management. During the final period, the trainee learns about stock control and ordering, profit and loss accounts and the legal side of hiring and employing staff. Consequently, no McDonald's franchisee would have to ask a member of his or her staff to do

something that they couldn't do themselves. Knowing this can also be a powerful motivator for the staff.

Questions:

1. What could not the McDonald brothers have imagined in 1940?
2. What is their winning formula?
3. How many McDonald's restaurants all over the world?
4. What does McDonald's, as the franchisor, grant to someone wishing to set up their own business?
5. What does the licence agreement allow McDonald's?
6. What does the franchisee buy?
7. What are the advantages to the franchisee?
8. What does McDonald's regularly check?
9. What does the division of labour and the high volume turnover of a limited menu allow?
10. Why is training essential?

Критерии оценивания:

90–100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80–89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой вопрос;

60–79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0-59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Текущий контроль по учебной практике заключается в наблюдении за выполнением различных видов работ и проверке отчёта по практике.

Отчет о прохождении учебной практики в общем виде должен содержать следующие сведения: титульный лист; задание на практику; аттестационный лист, введение (с указанием цели, задач практики); основная часть, с указанием разделов; заключение (выводы); список используемых источников; перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике. В случае некорректного оформления, отсутствия указанных разделов, наличия существенных ошибок, отчет по учебной практике отдается обучающемуся на доработку. После предварительной проверки и утверждения отчета по учебной практике, обучающийся допускается на защиту.

Задание на учебную практику: Отработка навыков обслуживания гостей в организациях службы питания.

Типовые задания на учебную практику:

- отработка навыков сервировки стола;
- отработка навыков общения с гостями в процессе обслуживания;
- отработка навыков подачи блюд.

Текущий контроль производится в виде оценки выполнения соответствующего этапа практики.

Каждый пункт отчёта оценивается по 100 бальной системе.

- 90-100 баллов - раздел раскрыт полно,
- 60-90 баллов - не все материалы в разделе присутствуют
- 0...59 баллов - отсутствие необходимых материалов в разделе

Текущий контроль по производственной практике заключается в наблюдении за выполнением различных видов работ и проверке отчёта по производственной практике.

Отчет о прохождении производственной практики в общем виде должен содержать следующие сведения: титульный лист; задание на практику; аттестационный лист, введение (с указанием цели, задач практики); характеристику организации (базы прохождения практики); практические результаты, полученные в процессе выполнения задания; заклю-

чение (выводы); список используемых источников; перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике.

Типовые задания:

Выполнить процедуры по организации и контролю стандартов обслуживания и продаж службы питания

Применить технологии организации и выполнения работ по предоставлению услуги питания в номерах

Ознакомиться с функциональными обязанностями администратора и хостеса.

Осуществить сервировку стола в вечернее время

5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации **МДК 02.01** «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» является экзамен. При проведении промежуточной аттестации в форме экзамена, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций, обучающиеся готовятся по перечню экзаменационных вопросов.

Обучающийся допускается к экзамену в случае выполнения всех практических заданий. В случае наличия учебной задолженности обучающийся отрабатывает пропущенные занятия в форме, предложенной преподавателем. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимся материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. Предварительно следует изучить теоретический, лекционный материал. В ходе теоретического обучения и перед экзаменом проводятся индивидуальные и групповые консультации по вызывающим затруднение темам и вопросам курса. Экзамен проводится в письменной форме по билетам. В билете содержится два теоретических вопроса. Время подготовки – один академический час.

Вопросы на экзамен

1. Услуги питания при гостинице и требования к ним
2. Особенности производственно-торговой деятельности службы питания.
3. Классификация предприятий питания.
4. Характеристика и типы ресторанов гостиничного предприятия.
5. Характеристика и типы баров гостиничного предприятия.
6. Характеристика и типы закусочных гостиничного предприятия.
7. Виды и характеристика торговых помещений организаций службы питания.
8. Мебель и ее разновидность.
9. Требования к интерьеру предприятий питания
10. Права, обязанности и ответственность администрации предприятия питания.
11. Права, обязанности и ответственность обслуживающего персонала предприятия питания.
12. Системы обслуживания в ресторанах гостиничного комплекса.
13. Виды завтраков в гостиничных предприятиях.
14. Методы обслуживания в ресторанах гостиничного комплекса.
15. Обслуживание в номерах.
16. Назначение и принципы составления меню.
17. Порядок расположения блюд и напитков в меню. Прейскурант.
18. Виды меню.
19. Карта вин. Особенности и правила подбора вин.
20. Карта пива. Карта бара.
21. Карта чая.
22. Карта кофе.
23. Характеристика форм самообслуживания.
24. Характеристика форм обслуживания официантами.

25. Этапы подготовки зала к обслуживанию.
26. Способы сервировки стола.
27. Этапы обслуживания гостей ресторана.
28. Способы подачи блюд.
29. Дипломатические приемы и их классификация.
30. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами и порядок его обслуживания.
31. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами и порядок его обслуживания.
32. Банкет-фуршет. Порядок его обслуживания.
33. Банкет-коктейль. Порядок его обслуживания.
34. Банкет-чай. Порядок его обслуживания.
35. Комбинированные виды банкетов. Порядок их обслуживания.
36. Культура обслуживания.
37. Виды и назначение столовых приборов.
38. Виды и назначение стеклянной посуды.
39. Виды и назначение фарфоровой посуды.
40. Виды и назначение металлической посуды.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» - обучающийся свободно ориентируется в представленном материале, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение;
- оценка «хорошо» - способен логично мыслить, системно выстраивает изложение материала, излагает его, не допуская существенных неточностей. Способен эффективно применять теоретические положения при решении практических вопросов.
- оценка «удовлетворительно» - обучающийся имеет знания материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала;
- оценка «неудовлетворительно» - обучающийся не знает значительной части материала, допускает существенные ошибки.

Оценочные средства при промежуточной аттестации **МДК 02.02** «Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы питания»

Примерные вопросы к экзамену:

1. Использование глагола в Present Simple и Past Continuous.
2. Использование глагола в Present Continuous и Past Simple.
3. Использование модальных глаголов.
4. Использование Present Perfect
5. Использование Present Perfect Continuous.
6. Использование Past Perfect.
7. Использование Past Perfect Continuous.
8. Использование прямой и косвенной речи.

Примерные темы сообщений к экзамену:

1. Сервировка стола.
2. Кулинарные особенности разных стран мира.
3. Типы ресторанов.
4. Организация питания в отеле.
5. Обслуживание гостей в службе рум-сервис.
6. Работа торгового зала ресторана и бара.

Примерный вариант лексико-грамматического задания к экзамену:

1. **Fill in the blanks.**

1. The classical French menu has more than 12.....

2. Soups can be thick potage or consommé.
3. can be hors-d'oeuvres, pates or oysters.
4. means "host's table".
5. is the sweet course at the end of a meal.

2. Match the words and phrases in list A with the words in list B.

A. to set the table, to show to, to get ready, a la carte, to have a good time, appearance, direct contact,

tidy, friendly atmosphere, tableware, to polish, substantial, for a chat, apprentice, garnish, success, supplier, market, heavy meals, to face left, vase, cruet-set, entrée, pleasant manners, blade, to decide, spare, cash, customer, staff.

B. обильная еда, хорошо проводить время, смотреть влево, опрятный, накрывать стол, ученик,

полировать, прямой контакт, дружелюбная атмосфера, успех, плотный, приготовиться, приборы для сервировки стола, рынок, поболтать, порционные блюда, внешность, проводить к, гарнир, поставщик, лезвие, ваза, горячая закуска, персонал, приятные манеры, прибор для соли перца и специй, наличные деньги, посетитель, решать, запасной.

3. Translate into English

1. Он работает в ресторане.
2. Гости посещают рестораны с хорошим обслуживанием.
3. Метрдотель управляет работой персонала в зале.
4. Положите главный нож и вилку в одном сантиметре от края стола.
5. Сегодня он будет делать закуски, мясные и десертные блюда.
6. Чай в пять часов - старая английская традиция.
7. Что бы вы хотели на завтрак?
8. Давайте позовем официанта и сделаем заказ.
9. Я бы хотел яичницу, мясной паштет и тосты с мармеладом.
10. Вот меню. Выбирайте, пожалуйста.

4. Use Present Perfect или Past Simple.

1. Meredith _____ (live) in Kenya last year.
2. The rain _____ (stop) two hours ago.
3. Masha _____ (buy) a new hat.
4. The wind _____ (to blow) off the old man's hat, and he cannot catch it.
5. We just _____ (to meet) our math teacher.
6. Sergio _____ (to go) home.
7. He _____ (to leave) the room a moment ago.
8. Fred _____ (to change) so much.
9. Anything _____ (to happen)?

Критерии оценивания:

90–100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80–89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой вопрос;

60–79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0-59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Промежуточная аттестация обучающихся **по учебной практике** является обязательной. Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Инструментом измерения сформированности компетенций являются устный опрос обучающихся и утвержденный отчет по учебной практике.

Примерные вопросы:

1. Техника подачи блюд "в обнос"
2. Техника подачи блюд "в стол"
3. Этапы подготовки зала к обслуживанию
4. Полная сервировка стола

Шкала и критерии оценивания компетенций

Баллы	Оценка	Требования к знаниям
90-100	Отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе на два вопроса, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию профессиональных компетенций.
80-89	Хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе на один вопрос и правильном, но не полном ответе на другой вопрос, который демонстрирует прочные теоретические знания, владеет терминологией, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем
60-79	Удовлетворительно	Оценка "удовлетворительно" выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе только на один из вопросов, который демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает недостаточно свободное владение речью, терминологией, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.
0-59		Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при правильном, но неполном ответе только на один вопрос или отсутствии правильных ответов, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы.

Формой промежуточной аттестации **производственной практики** является зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций. Руководитель оценивает результаты прохождения производственной практики, принимая во внимание качество отчета и устные ответы обучающегося на контрольные вопросы. Инструментом измерения сформированности компетенций является устная

защита отчета по производственной практике. Допуском к промежуточному контролю является выполнение всех требований текущего контроля.

Примерные вопросы для устного опроса:

Что относится к торговым помещениям службы питания при гостиничном предприятии? Имеются ли внутренние стандарты службы питания гостиничного комплекса, какие особенности обслуживания в них отражены?

Как осуществляется организация работы службы Рум сервис?

Шкала	Критерии оценивания обучающегося
Зачтено	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Могут допускаться несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратное. Приложения связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена
Не зачтено	Изложение материалов не полное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики не выполнена.

Промежуточная аттестация по квалификационному экзамену

Типовые вопросы по квалификационному экзамену:

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Баллы	Оценка	Требования к знаниям
90-100	Отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе на два вопроса, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию профессиональных компетенций.
80-89	Хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе на один вопрос и правильном, но не полном ответе на другой вопрос, который демонстрирует прочные теоретические знания, владеет терминологией, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем
60-79	Удовлетворительно	Оценка "удовлетворительно" выставляется обучающемуся при правильном и полном ответе только на один из вопросов, который демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки

		анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает недостаточно свободное владение речью, терминологией, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.
0-59		Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся при правильном, но неполном ответе только на один вопрос или отсутствии правильных ответов, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы.

5.2.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Процедура оценивания подготовки отчета по учебной практике. Отчёт по практике представляется на заключительном этапе практики в бумажном виде. Преподаватель проверяет корректность оформления отчета. При проверке отчёта преподаватель может сделать устные и письменные замечания, задать дополнительные и уточняющие вопросы. После приёма отчёт подписывается преподавателем. При проведении промежуточной аттестации обучающиеся сдают дифференцированный зачет, до которого допускаются, если выполнены все требования текущего контроля. Во время зачета обучающиеся с разрешения преподавателя могут пользоваться справочной литературой, использование любых технических средств не допускается. В ходе зачета преподаватель может задавать уточняющие вопросы. На дифференцированный зачет, все обучающиеся приходят в установленное время. Обучающийся должен иметь при себе зачётную книжку и утвержденный отчет по учебной практике. Каждому обучающемуся задаются вопросы, согласно выбранной теме отчета. Ответы даются в устной форме. Результаты оценивания ответов на вопросы доводятся до сведения обучающихся в тот же день.

В процессе прохождения производственной практики предусмотрены следующие формы контроля: текущий, промежуточный контроль. При проведении текущего контроля обучающиеся представляют отчет (или часть отчета) по производственной практике преподавателю. Преподаватель анализирует содержание отчетов, после чего оценивает качество выполнения. Если отчет удовлетворяет требованиям, то обучающийся допускается до промежуточной аттестации.

5. 2.4 Иные сведения и (или) материалы

Образовательный процесс осуществляется с использованием как традиционных, так и современных интерактивных технологий. В рамках аудиторных занятий применяются следующие интерактивные методы:

- разбор конкретных примеров;
- мультимедийная презентация.

Руководитель практики курирует деятельность обучающегося в период прохождения практики, консультирует его по выполнению заданий практики и осуществляет текущий контроль. По окончании практики оценивает уровень освоения компетенций. Руководитель практики проводит вводный инструктаж, в ходе которого знакомит обучающегося с программой практики, системой оценки. Во время практики оказывает студенту консультационную помощь по выполнению заданий. После завершения практики проводит промежуточную аттестацию, оценивает уровень освоения компетенций обучающегося.

До начала практики обучающийся:

Знакомится с содержанием программы практики.

Выбирает базу практики и заключает договор.

Получает задания на практику, в том числе индивидуальное задание, у руководителя практики от университета.

В период прохождения практики обучающийся:

Проходит инструктаж по технике безопасности.

Своевременно выполняет задания, предусмотренные данной программой

Обучающийся обязан:

Строго выполнять действующие в организации правила внутреннего распорядка, не допускать нарушения трудовой дисциплины.

Добросовестно выполнять все указания руководителя практики, касающиеся порядка прохождения и содержания практики, индивидуальные поручения руководителя, активно участвовать во всех мероприятиях, к которым студент привлекается.

Подготовить отчет по практике в соответствии с установленными данной программой требованиями, подписать его, а также заверить у руководителя практики

Требования к написанию отчета обучающегося:

Отчет по практике составляется студентом в виде единого документа.

В отчете должны быть отражены все результаты выполнения заданий за период практики:

- введение (цели, задачи практики, место, сроки прохождения практики и др.);
- характеристика базы прохождения практики: указывается примерное содержание раздела, например, история предприятия, цели и задачи деятельности организации,
- основная часть: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения заданий по практике.
- результаты выполнения индивидуального задания: указывается примерное содержание раздела, порядок описания результатов выполнения индивидуальных заданий по практике;
- заключение: указывается примерное содержание раздела, порядок описания основных выводов и предложений обучающегося по результатам практики;
- библиографический список литературы и информационных ресурсов;
- приложения: указывается перечень обязательных приложений к отчету по практике.