

Министерство образования и науки Алтайского края
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

(повышение квалификации)

«Ресторанный менеджмент»

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

И.В. Иванютина Л.В. Иванютина

«18» марта 2021 г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «ААГ»

В.Ф. Косинова В.Ф. Косинова

«18» марта 2021 г.



Рассмотрена на заседании

Кафедра ресторанного бизнеса

А.А. Дунаева А.А. Дунаева

«18» марта 2021 г.

Руководитель программы: Маркова Наталья Владимировна, преподаватель высшей квалификационной категории

Составители программы: Маркова Наталья Владимировна, преподаватель высшей квалификационной категории;

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общая характеристика программы.....	4
2	Содержание программы.....	6
3	Оценка результатов освоения программы.....	8
4	Организационно-педагогические условия реализации программы.....	16
		19
5	Оценочные материалы.....	21

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Пояснительная записка

Настоящая программа представляет собой совокупность требований, обязательных при реализации программы дополнительного профессионального образования «Ресторанный менеджмент».

Программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании, профессионального стандарта «Официант-Бармен», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 1 декабря 2015 г. N 910н.

Программа включает пояснительную записку, основные требования к результатам освоения содержания программы, учебный план, учебно-тематический план, календарный учебный график, содержание разделов программ с кратким описанием тематики, оценку результатов освоения программы, условия реализации программы, формы аттестации и оценочные материалы для обучающихся.

1.2 Цель реализации программы

Совершенствование и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности менеджера предприятий общественного питания.

1.3 Планируемые результаты обучения

Характеристика профессиональной деятельности обучающихся

Уровень квалификации –менеджер.

Менеджер готовится к следующим видам деятельности:

- Организация питания в организациях общественного питания.
- Организация обслуживания в организациях общественного питания.
- Контроль качества продукции и услуг общественного питания.
- Выполнение работ по профессии бармен 4 разряда.

Область профессиональной деятельности обучающихся:

- организация обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов.

Требования к результатам освоения дополнительной профессиональной программы:

Специалист должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.

Менеджер должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

1. Организация питания в организациях общественного питания.

ПК 1.1. Анализировать возможности организации по производству продукции общественного питания в соответствии с заказами потребителей.

ПК 1.2. Организовывать выполнение заказов потребителей.

ПК 1.3. Контролировать качество выполнения заказа.

ПК 1.4. Участвовать в оценке эффективности деятельности организации общественного питания.

2. Организация обслуживания в организациях общественного питания.

ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.

ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.

ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.

ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.

ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

4. Контроль качества продукции и услуг общественного питания.

ПК 4.1. Контролировать соблюдение требований нормативных документов и правильность проведения измерений при отпуске продукции и оказании услуг.

ПК 4.2. Проводить производственный контроль продукции в организациях общественного питания.

ПК 4.3. Проводить контроль качества услуг общественного питания.

5.2.5. Выполнение работ по профессии бармен 4 разряда.

Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций

Программа направлена на формирование и развитие *трудовой функций бармена 4 разряда*:

В/Об.4 Обслуживание потребителей организаций питания напитками и закусками за барной стойкой; которая предусматривает *трудовые действия*:

- Оформление витрины и барной стойки
- Оценка наличия запасов посуды, аксессуаров и инструментов
- Составление заявок на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок
- Проверка наличия маркировки винно-водочных изделий, получаемых со склада, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации)
- Встреча потребителей бара и прием заказа на продукцию бара
- Разработка меню бара
- Приготовление и подача алкогольных и слабоалкогольных коктейлей и напитков
- Приготовление и подача свежевыжатых соков и прочих безалкогольных напитков
- Приготовление холодных и горячих закусок
- Приготовление заготовок и украшений для приготовления и оформления напитков и закусок
- Контроль хранения и расхода продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок
- Эксплуатация и обслуживание музыкальной аппаратуры бара
- Принятие и оформление платежей за выполненный заказ
- Оформление отчетно-финансовых документов о работе бара
- Подготовка бара, буфета к закрытию
- Творческое приготовление и презентация фирменных напитков и закусок с элементами шоу;

Необходимые умения

- Подготавливать бар, буфет к обслуживанию
- Принимать заказ и консультировать потребителей по напиткам и продукции бара, буфета
- Производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок
- Эксплуатировать в процессе работы оборудование бара, буфета с соблюдением требований охраны труда и санитарных норм и правил
- Комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для создания напитков и закусок
- Готовить и презентовать фирменные напитки и закуски с элементами шоу
- Обосновывать предложения по изменению ассортимента продукции бара
- Осуществлять контроль выполнения помощниками бармена заданий по изготовлению простых видов напитков и закусок
- Поддерживать в чистоте и порядке столы в баре, барную стойку, барный инвентарь, посуду и оборудование
- Соблюдать необходимые условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре, буфете
- Производить расчет с потребителем, оформлять платежи по счетам и вести кассовую документацию
- Составлять отчеты о выполненных заказах и реализованной продукции в баре, буфете
- Соблюдать правила профессионального этикета

Необходимые знания

- Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания
- Виды и классификации баров, планировочные решения баров, буфетов
- Ассортимент, рецептуры, современные технологии приготовления, правила оформления и подачи алкогольных, слабоалкогольных коктейлей, напитков, а также закусок и изделий, реализуемых в баре
- Нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при производстве напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов
- Материально-техническое и информационное оснащение бара и буфета

- Правила безопасной эксплуатации оборудования бара, буфета
- Правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации
- Сроки и условия хранения различных групп товаров и готовой продукции
- Принципы и приемы презентации напитков и закусок потребителям
- Технологии наставничества и обучения на рабочих местах
- Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания.

1.4 Категория обучающихся и требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению программы допускаются лица, получающие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование, лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование.

1.5 Форма обучения

Очная форма обучения с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

1.6 Трудоемкость программы

Максимальная нагрузка для обучающихся – 26 часов;
самостоятельное обучение – 6 часов;
обязательная аудиторная нагрузка – 20 часов.

1.7 Выдаваемый документ

Лица, освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации.

2 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы обучения
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная*	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1. Основы менеджмента	25	6	19	10	-	9	
Итоговая аттестация	1		1			1	ДЗ ¹
Всего	26	6	20	10		10	

*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

¹ Дифференцированный зачет.

2.2 Учебно-тематический план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы обучения
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная*	из них			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1. Основы менеджмента	26	6	20	10	-	10	
Тема 1.1 Сущность и характерные черты современного менеджмента, история его развития.	4	2	2	2	-		тест
Тема 1.2. Организация как объект управления. Внутренняя и внешняя среда организации.	2		2	2			тест
Тема 1.3. Цикл менеджмента - основа управленческой деятельности. Характеристика функций цикла.	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1.4. Методы управления.	4	2	2	2			тест
Тема 1.5. Процесс принятия решения.	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1.6. Организационные отношения в коллективе.	4	2	2	2			тест
Тема 1.7. Современные технологии управления коллективами	4		4			4	ПЗ ²
Тема 1.8. Адаптация, обучение и управление карьерой персонала.	2		2	2			тест
Тема 1.9. Оценка экономической и социальной эффективности управления персоналом	1		1			1	ПЗ ²
Итоговая аттестация	1		1			1	ДЗ ¹
Всего	26	6	20	10		10	

*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

¹ Дифференцированный зачет.

² Практическое занятие.

2.3 Календарный учебный график

Период обучения ¹	Наименование раздела, темы
Первый день	Раздел 1. Основы менеджмента
	Тема 1.1. Сущность и характерные черты современного менеджмента, история его развития.
Второй день	Тема 1.2. Организация как объект управления. Внутренняя и внешняя среда организации.
Третий день	Тема 1.3. Цикл менеджмента - основа управленческой деятельности. Характеристика функций цикла.
	Практическая работа № 1 Построение организационной структуры управления предприятием общественного питания.
Четвертый день	Тема 1.4. Методы управления
Пятый день	Тема 1.5. Процесс принятия решения.
	Практическое занятие № 2 Ролевая игра: принятие решения в малых группах.
Шестой день	Тема 1.6. Организационные отношения в коллективе.
Седьмой день	Тема 1.7. Современные технологии управления коллективами
	Практическая работа № 3 Расчет потребности в персонале в организациях общественного питания
Восьмой день	Тема 1.7. Современные технологии управления коллективами
	Практическое занятие № 4 Составление вопросов для проведения собеседования с претендентом на вакантную должность.
	Тема 1.8. Адаптация, обучение и управление карьерой персонала.
Десятый день	Тема 1.9. Оценка экономической и социальной эффективности управления персоналом
	Итоговая аттестация: дифференцированный зачет

¹Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение.

2.4 Рабочая программа Ресторанный менеджмент

Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы обучающиеся должны:

уметь:

- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;
- регулировать конфликтные ситуации в организации;
- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;
- выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания.

знать:

- цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента;
- принципы и стили управления коллективом;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- методы оптимизации, основы организации работы коллектива.

Структура и содержание рабочей программы

Общая трудоемкость программы составляет 26 часов, из них внеаудиторная самостоятельная работа - 6 часов, практические занятия – 10 часов.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы обучения
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная*	из них			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1. Основы менеджмента	26	6	20	10		10	
Тема 1.1. Сущность и характерные черты современного менеджмента, история его развития.	4	2	2	2			тест
Тема 1.2. Организация как объект управления. Внутренняя и внешняя среда организации.	2		2	2			тест

Тема 1. 3. Цикл менеджмента - основа управленческой деятельности. Характеристика функций цикла.	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1. 4. Методы управления.	4	2	2	2			тест
Тема 1.5. Процесс принятия решения.	2		2			2	ПЗ ²
Тема 1.6. Организационные отношения в коллективе.	4	2	2	2			тест
Тема 1.7. Современные технологии управления коллективами	4		4			4	ПЗ ²
Тема 1.8. Адаптация, обучение и управление карьерой персонала.	2		2	2			тест
Тема 1. 9. Оценка экономической и социальной эффективности управления персоналом	1		1			1	ПЗ ²
Итоговая аттестация	1		1			1	ДЗ ¹
Всего	26	6	20	10		10	

*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

¹ Дифференцированный зачет.

² Практическое занятие.

Тема 1.1. Сущность и характерные черты современного менеджмента, история его развития.

Понятие, сущность и содержание менеджмента. Основные понятия, применяемые в менеджменте. Элементы системы управления. Принципы управления. Методы управления. Стадии менеджмента. Виды менеджмента. Зарубежные модели менеджмента. Виды менеджмента. Классификация и общая характеристика видов менеджмента. Анализ состава видов менеджмента. Характеристика взаимосвязи видов менеджмента.

Самостоятельная работа обучающихся:

1. Сообщение на тему: Зарубежные модели менеджмента.

Тема 1. 2. Организация как объект управления. Внутренняя и внешняя среда организации.

Организация как объект управления. Организация, ее суть и черты. Уровни управления в организации. Структура организации. Органы управления в организации общественного питания.

Внутренняя и внешняя среда организации. Среда организации. Внешняя среда: ее элементы. Внутренняя среда организации: цели, задачи, структура, технология и персонал.

Тема 1.3. Цикл менеджмента - основа управленческой деятельности. Характеристика функций цикла.

Планирование как основная функция управления. Сущность планирования. Процесс планирования. Виды планов.

Типы организационных структур управления. Линейная организационная структура управления. Функциональная организационная структура управления. Линейно-функциональная (штабная) организационная структура управления. Матричная организационная структура управления.

Практическое занятие:

1. Построение организационной структуры управления предприятием общественного питания.

Тема 1.4. Методы управления.

Экономические методы менеджмента, их значение. Суть экономических методов, их значение. Система экономических методов менеджмента в организациях общественного питания. Усовершенствование системы экономических методов.

Организационно-административные методы управления. Суть организационно-административных методов управления в организациях общественного питания. Классификация организационно-административных методов управления. Суть регламентирующих методов. Методы дисциплинарного влияния.

Социально-психологические методы управления. Суть социально-психологических методов управления в организациях общественного питания. Методы социального влияния. Методы психологического влияния.

Самостоятельная работа обучающихся:

1. Решение ситуационных задач: определение метода управления предприятием.

2. Законспектировать вопрос: «Методы психологической мотивации деятельности».

Тема 1.5. Процесс принятия решения.

Содержание и виды управленческих решений. Этапы разработки управленческого решения. Принятие, реализация и контроль исполнения решений. Стили принятия управленческих решений.

Практическое занятие:

1. Ролевая игра: принятие решения в малых группах.

Тема 1.6. Организационные отношения в коллективе.

Коммуникации в организации. Понятие коммуникации, её виды. Управленческая информация: понятие, классификация. Использование информации в основных функциях менеджмента.

Устные коммуникации. Публичная речь. Умение слушать и воспринимать. Трудности в коммуникациях.

Самостоятельная работа обучающихся:

1. Зарисовать в тетради структурные схемы коммуникаций в организациях общественного питания.

Тема 1. 7. Современные технологии управления коллективами

Самоменеджмент и имидж руководителя. Самоменеджмент: понятия, концепции, принципы. Факторы формирования эффективного самоменеджмента. Управленческое общение, его функции и назначение. Понятие, назначение, роль, формы общения. Деловое общение, его характеристика.

Управленческий труд и менеджеры. Процесс управленческого труда. Классификация управленческих работников. Типы менеджеров по уровням управления.

Персонал предприятия общественного питания. Персонал предприятий общественного питания: понятие и классификация. Подбор персонала. Расчет потребности в персонале: методы расчета. Источники и методы привлечения персонала.

Практические занятия:

1. Расчет потребности в персонале в организациях общественного питания
-Расстановка персонала:

- Набор персонала как первый этап расстановки.
- Противоречия интересов участников процесса отбора персонала.
- Формирование критериев отбора персонала

- Методы оценки персонала.

-Методы оценки персонала; собеседование, анкетирование, наблюдение, экспертные оценки, экспертные оценки, анализ конкретных ситуаций, ранжирование, самоотчет, комплексная оценка.

-Критерии оценки результативности труда.

2. Составление вопросов для проведения собеседования с претендентом на вакантную должность.

Тема 1. 8. Адаптация, обучение и управление карьерой персонала.

Адаптация и обучение персонала.

1. Адаптация персонала: понятие, критерии адаптации. Испытательный срок. Адаптация молодых специалистов: наставничество, консультирование, тренинг.

2.Профессиональное обучение персонала: понятие, цели и виды обучения.

3.Методы обучения персонала.

Управление карьерой персонала.

1.Понятие, сущность и виды карьеры. Управление карьерой.

2.Типовых модели карьеры: «трамплин», «лестница», «змея», «перепутье». Планирование карьеры работника.

Тема 1.9. Оценка экономической и социальной эффективности управления персоналом

Научные подходы к оценке эффективности управления.

Характеристика экономической и социальной эффективности управления персоналом.

Пути повышения эффективности управления персоналом.

Основы инновационного менеджмента.

1.Инновации и их формы.

2.Инновационный процесс и его стадии.

3.Источники инноваций

Практическое занятие

Организация движения персонала.

Порядок высвобождения (увольнения) персонала.

Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

3. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1. Формы аттестации

Текущий контроль знаний, обучающихся проводится преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, на протяжении всего обучения по программе. Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой обучающихся и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения посредством выполнения упражнений на практических занятиях и в иных формах, установленных преподавателем.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы, проводится в форме дифференцированного зачета.

Для проведения итоговой аттестации программы разработаны оценочные материалы.

Оценочные материалы для дифференцированного зачета соответствуют целям и задачам программы подготовки специалиста, учебному плану и обеспечивают оценку качества общепрофессиональных и профессиональных компетенций, приобретаемых обучающимся.

3.2. Оценка результатов освоения программы

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Критерии оценки результатов освоения программы:

Предмет оценивания (компетенции)	Объект оценивания (навыки)	Освоенные умения, усвоенные знания	Форма контроля и оценивания
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые ме-	1. Организация питания в организациях общественного питания. ПК 1.1. Анализировать возможности организации по производству продукции общественного питания в соответствии с заказами потребителей.	1) уметь применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности	Тестирование, фронтальный опрос, проверка выполненных заданий по самостоятельному изучению
		2) уметь регулировать кон-	Тестирование

<p>тоды и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития,</p>	<p>ПК 1.2. Организовывать выполнение заказов потребителей.</p> <p>ПК 1.3. Контролировать качество выполнения заказа.</p> <p>ПК 1.4. Участвовать в оценке эффективности деятельности организации общественного питания.</p> <p>2. Организация обслуживания в организациях общественного питания.</p> <p>ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.</p> <p>ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.</p> <p>ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.</p> <p>ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.</p> <p>ПК 2.6. Разрабатывать и представлять</p>	<p>фликтные ситуации в организации</p>	
		<p>3) уметь определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями</p>	<p>Фронтальный опрос, решение управленческих задач</p>
		<p>4) уметь выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания</p>	<p>Фронтальный опрос</p>
		<p>5) знать цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента</p>	<p>Фронтальный опрос, тестирование, экспертная оценка выполнения практического занятия № 1 и заданий по самостоятельной работе</p>
	<p>ПК 2.6. Разрабатывать и представлять</p>	<p>6) знать принципы и стили управления коллективом</p>	<p>Тестирование, экспертная оценка</p>

<p>заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.</p>	<p>предложения по повышению качества обслуживания.</p> <p>4. Контроль качества продукции и услуг общественного питания.</p> <p>ПК 4.1. Контролировать соблюдение требований нормативных документов и правильность проведения измерений при отпуске продукции и оказании услуг.</p> <p>ПК 4.2. Проводить производственный контроль продукции в организациях общественного питания.</p> <p>ПК 4.3. Проводить контроль качества услуг общественного питания.</p> <p>5.2.5. Выполнение работ по профессии бармен 4 разряда.</p>		по выполнению практического занятия № 3
		7) знать процесс принятия и реализации управленческих решений	Тестирование, ролевая игра, оценка по выполнению самостоятельной работы
		8) знать методы оптимизации, основы организации работы коллектива	Тестирование, экспертная оценка выполнения практического занятия № 4, оценка выполнения заданий по самостоятельной работе

3.3 Критерии оценки качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а так-же выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Критерии оценки для теста

Оценка	Критерии
«Отлично»	85 – 100 % правильных ответов
«Хорошо»	70 – 84 % правильных ответов
«Удовлетворительно»	55 – 69 % правильных ответов
«Неудовлетворительно»	< 55 % правильных ответов

Критерии оценки качества выполнения практического задания:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с практическими задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме;

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, правильно применяет теоретические знания при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы;

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно, допущены ошибки, которые оказали существенное влияние на итоговые показатели.

Критерии оценки качества выполнения дифференцированного зачета.

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, который демонстрирует высокий уровень усвоения материала, предусмотренного программой; демонстрирует уровень знаний и умений, позволяющих решать типовые ситуационные задачи; владеет научной терминологией согласно темам; обоснованно, четко, полно излагает ответ; отвечает на дополнительные вопросы; обладает достаточно высоким уровнем информационно - коммуникативной культуры; при

ответе на вопросы по зачетной теме не допускают ошибок и неточностей в изложении материала.

Оценка «хорошо» ставится обучающему, который показывает прочные знания материала, предусмотренного программой; допускает неточности в обоснованности ответа при решении типовых ситуационных задач; владеет научной терминологией согласно темам; отвечает на дополнительные вопросы; при ответе на вопросы по зачетной теме допускает неточности в изложении материала.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, который показывает знания только основного программного материала; в научной терминологии согласно темам допускает ошибки; допускает ошибки в обоснованности ответа при решении ситуационных задач; при ответе на дополнительные вопросы допускает неточности.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, который: показывает фрагментарные знания основного программного материала; не владеет всей научной терминологией; демонстрирует обрывочные знания теории и практики по материалу; не могут решить знакомую проблемную ситуацию даже при помощи преподавателя.

Критерии оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы студента:

- уровень освоения студентом учебного материала;
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических работ;
- обоснованность, логичность и четкость изложения ответа;
- умение аргументировать ответ;
- оформление материала в соответствии с требованиями.

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1 Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Лаборатория «Учебный ресторан», учебное кафе «Конкорд»	Лекция	Оборудование учебного кабинета: - посадочные места по количеству обучающихся; - рабочее место преподавателя; - комплект учебно-методического материала: тестового материала, ситуационных задач, практических упражнений - раздаточный материал. Оборудование: - комплект нормативной документации; - презентации. Технические средства обучения: - телевизор; - касса R-keeper.
	Практические занятия	
	Итоговая аттестация	

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основные источники:

- 1.Н.А.Зайцев Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело.М.: «Академия»,2013.-288 с.
- 2.С.А.Орехов Корпоративный менеджмент –М.изд. «Дашков и К»,2015
- 3.Казначевская, Г. Б. Менеджмент: учебник / Г. Б. Казначевская. – Ростов-н-Дону: Феникс, 2012. – 452 с.

Дополнительные источники:

- 1.Алешин В.А., Анопченко Т.Ю., Блинов А.О. и др. Менеджмент: кейсы, тренинги, деловые игры: практикум
- 2.Драчева Е.Л. Менеджмент: учеб.,2014
- 3.Жабина С.Б. Основы экономики, менеджмента и маркетинга в общественном питании: учеб.Ю2015
- 4.Фридман А.М. Экономика предприятия общественного питания: учеб. для бакалавров

Интернет-ресурсы:

сfin.ru - сайт "Корпоративный менеджмент". Новости, публикации, Библиотека управления

htm.ru - электронная библиотека HR-специалистов - книги по управлению персоналом на сайте "Кадровый менеджмент"

ecsosman.edu.ru - Федеральный образовательный портал "Экономика, Социология, Менеджмент"

E-executive - Портал, посвященный проблемам управления.

M&M - журнал содержит разделы: директору, специалисту, преподавателю, самоменеджмент, консалтинг, практика управления.

4.3 Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляется преподавателями КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства», имеющими высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 1 года.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Задания для текущей аттестации

Примеры тестов

Образцы тестовых заданий, включающих вопросы закрытого или открытого типа

1. Существует принятая во всем мире классификация предприятий питания? 1. Да 2. Нет
2. Рестораны национальных кухонь относят к числу? 1. специализированных; 2. полносервисных; 3. ресторанам быстрого обслуживания;
3. Большое значение имеет выбор места расположения ресторана с точки зрения наличия спроса на услуги ресторанного сервиса. Назовите факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана?
4. Высшей целью культуры сервиса в ресторанном бизнесе является: 1. увеличение доходов; 3. улучшение имиджа ресторана; 2. удовлетворение нужд клиента (гостя); 4. совершенствование стиля и дизайна;
5. Меню «А ля карт» - это: 1. меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой; 2. меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене; 3. меню, в котором перечислены дежурные блюда 6. Меню ресторана является основой, определяющей всю его деятельность. Назовите общую последовательность расположения блюд в меню? 7. В меню включаются блюда, которые можно классифицировать на группы, в зависимости от их популярности и доходности. Блюда, включаемые в группу «Звезды» - это: 1. фирменные блюда, которые сложны в приготовлении и имеют высокую наценку; 2. традиционные блюда, которые пользуются спросом и имеют невысокую наценку; 3. нетрадиционные блюда, которые отражают вкусы некоторой части гостей и имеют высокую наценку;
8. Интерьер залов ресторана отражает, как правило, 1. систему ценностей корпоративной культуры ресторана; 2. концепцию ресторана; 3. исторические аспекты формирования дизайна;
9. Кейтеринг -это: 1. рекламная акция ресторана; 2. форма выездного обслуживания в ресторане; 3. тематическая направленность ресторана;
10. Суть корпоративной культуры ресторана проявляется в её функциях. Назовите основные функции?

Задания для практических занятий

1. Определите факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса. Составьте план работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение. Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню. Меню как основа, определяющая деятельность ресторана.

2. Организация технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства. Организационная структура ресторана. Методы подбора персонала. Направления кадровой политики ресторана. Менеджмент ресторанного сервиса. Подготовка ресторана к приему гостей. Встреча гостей. Концепция ресторана и её структура. Основные стратегии ценообразования в ресторане
3. Организационная структура ресторана. Правила оформления и составления меню. Особенности питания жителей зарубежных стран. Основные типы ресторанного обслуживания. Современные формы ресторанного обслуживания. Атмосфера и дизайн ресторана. Музыка как элемент формирования фирменного стиля. Шоу-программы.
4. Кодекс профессиональной этики работника ресторана. Особенности профессионального поведения работника ресторана. Понятие, функции и система ценностей корпоративной культуры ресторана. Организация рекламы и паблик рилейшнз в ресторанном сервисе. Формы продвижения ресторанных услуг. Особенности организации презентации ресторана. Сайт ресторана: необходимость, содержание, отличительные особенности Маркетинговая стратегия развития ресторанного бизнеса. Организация рекламы в ресторанном сервисе. Современные тенденции развития сервисных услуг ресторанного бизнеса.

Задания для дифференцированного зачета

1. Выработка стратегии развития организации общественного питания
2. Современные направления совершенствования структуры управления организации общественного питания
3. Социальная ответственность в организации общественного питания
4. Экономические методы управления в организациях общественного питания
5. Административные методы управления организацией общественного питания
6. Социально-психологические методы управления организацией общественного питания
7. Оптимизация процесса управления организацией общественного питания
8. Оптимизация управленческих решений в организации общественного питания
9. Стратегическое планирование и реализация стратегии в организации общественного питания
10. Эффективность управления организацией общественного питания
11. Совершенствование мотивации трудовой деятельности в организации общественного питания

12. Проблемы совершенствования контроля в организации общественного питания
13. Характер и содержание труда менеджера в организации общественного питания
14. Проблемы усовершенствования управления персоналом в организациях общественного питания
15. Программно-целевое управление
16. Конфликты в системе управления организацией общественного питания
17. Связующие процессы в менеджменте
18. Власть и способы ее реализации (на примере организации общественного питания)
19. Деловое общение в организации общественного питания
20. Управленческие полномочия в организации общественного питания
21. Цели в системе управления организацией общественного питания
22. Текущее планирование в организации общественного питания
23. Трудовой коллектив организации общественного питания и его особенности
24. Руководитель и подчиненные в системе управления организацией общественного питания
25. Организационные отношения в системе менеджмента организации общественного питания
26. Формирование организационной культуры в организации общественного питания
27. Национальные особенности управления в организациях общественного питания
28. Руководство организацией (на примере организации общественного питания)
29. Информационное обеспечение менеджмента в организациях общественного питания.
30. Современные технологии управления. (на примере организации общественного питания)
31. Профессиональное обучение персонала. (на примере организации общественного питания)
32. Кадровая политика в организациях общественного питания. Демонстрация и защита тематических столов.