

**СОЧИНСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
федерального государственного автономного образовательного
учреждения высшего образования
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ ИМЕНИ ПАТРИСА ЛУМУМБЫ»**

Отделение среднего профессионального образования

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петенко Александр Тимофеевич
Должность: Директор
Дата подписания: 02.12.2025
Уникальный программный ключ:
28acbc88a6d3ce11b5b992501f9a43df0bc7b81d

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

"Организация обслуживания на предприятии питания"

(наименование дисциплины)

Освоение учебной дисциплины ведется в рамках реализации основной образовательной программы среднего профессионального образования (ОП СПО):

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(код и наименование специальности/профессии ОП СПО)

Квалификация:

специалист по туризму и гостеприимству

(наименование квалификации)

Сочи,
2026 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПМ.02.02 Организация обслуживания на предприятии питания

название дисциплины

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины ПМ.02.02 Организация обслуживания на предприятии питания является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС "Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (приказ Минобрнауки России от 12.12.2022 г. № 1100)"

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.

Учебная дисциплина ПМ.02.02 Организация обслуживания на предприятии питания входит в Профессиональный цикл Профессиональной подготовки.

1.3. Цели и задачи – требования к результатам освоения учебной дисциплины.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен знать:

законодательство российской федерации, регулирующее деятельность предприятий питания;

- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации деятельности предприятий питания;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- теории мотивации персонала и его психологические особенности;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- технологии производства на предприятиях питания;
- требования охраны труда на рабочем месте;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания;
- порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку;
- правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку;
- стандарты приема входящих звонков;
- стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры;
- этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах;
- приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания;
- правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания;
- правила подачи меню в организации питания;
- порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей;
- правила и виды расстановки мебели в зале организации питания;
- виды сервировки стола при обслуживании гостей;
- виды и назначение ресторанных аксессуаров;

- характеристика столовой посуды, приборов;
- правила и техника подачи блюд и напитков;
- правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей;
- способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов;
- правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней;
- способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках;
- требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения;
- правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей;
- методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения;
- техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками;
- методы сервировки и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков;
- правила хранения приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования;
- виды барного оборудования и инвентаря;
- правила сочетаемости напитков и блюд;
- классификация алкогольных и безалкогольных напитков;
- ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и диджестивов;
- классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая;
- нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности;
- классификация кофе по видам и степени обжарки;
- сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами;
- правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания;
- правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов;
- порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар;
- виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей;
- техника продаж и презентации блюд и напитков;
- правила и очередность подачи блюд и напитков;
- требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;
- правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей;
- правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря;
- правила и техника подачи крепких спиртных напитков;
- классификация кофе по видам и степени обжарки;
- сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами;
- правила и техника подачи вина;
- правила и техника подачи пива;
- правила и техника приготовления и подачи коктейлей;
- правила и техника подачи крепких спиртных напитков;
- правила и техника приготовления и подачи чая, кофе;
- порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей;
- правила создания и редактирования заказа в специализированных;

- программах по приему и оформлению заказов;
- правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов;
- культура потребления алкогольных напитков;
- правила этикета при обслуживании гостей в баре;
- правила безопасной эксплуатации оборудования бара;
- виды и классификации баров, планировочные решения баров;
- правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара;
- нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении;
- напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов;
- условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре;
- методы разрешения конфликтных ситуаций;
- техника продаж и презентации напитков;
- технологии наставничества и обучения на рабочих местах;
- виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания;
- порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях;
- правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании;
- правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS-терминалов;

- правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты;
- порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания;
- порядок получения, выдачи и хранения денежных средств;
- правила возврата платежей.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен уметь:

- анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы;
- контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте;
- осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения;
- использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования;
- вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами;
- презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания;
- предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания;
- провожать гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания;
- использовать компьютер и мобильные устройства со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания;
- оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания;
- создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания;
- подавать гостям меню организации питания;

- расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания;
- подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики, вспомогательные стойки к использованию;
- протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями в зале обслуживания организации питания;
- проверять качество и состояние столового белья в организации питания;
- рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания;
- укладывать использованные столовые приборы на тарелку и лоток
- размещать использованную столовую посуду и приборы на сервировочной тележке и перевозить ее;
- переносить использованную столовую посуду и приборы вручную и на подносе;
- сортировать использованную столовую посуду и приборы;
- эстетично и безопасно упаковывать блюда на вынос в организации питания;
- расставлять мебель в баре, включать и настраивать к использованию оборудование бара;
- проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов;
- расставлять бутылки с напитками и барную посуду на барной стойке и витрине бара;
- сортировать столовую посуду и приборы по виду и назначению;
- подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок;
- промывать, очищать, нарезать, измельчать зелень, фрукты и ягоды;
- хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов;
- выжимать сок из citrusовых, мягких и твердых плодов;
- порционировать, сервировать и украшать свежавыжатые соки и безалкогольные напитки для подачи гостям организации питания;
- открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными напитками;
- разливать газированные и негазированные безалкогольные напитки;
- чистить, мыть и содержать в рабочем состоянии оборудование бара и барный инвентарь;
- эстетично и безопасно упаковывать напитки на вынос;
- встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях;
- соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия;
- использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия;
- выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях;
- сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи;
- пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программноаппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее – pos терминалами);
- проводить оформление счета для оплаты;
- применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах;
- предоставлять счет гостям организации питания;
- принимать оплату в наличной и безналичной формах;
- оформлять возврат оформленных платежей;
- формировать кассовые отчеты в специализированных программах;
- подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей;
- использовать электронное меню, интерактивный бар;
- консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции;

- эксплуатировать оборудование бара;
- пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию;
- заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах;
- подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции;
- осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товаротранспортные накладные, сертификаты, декларации);
- сканировать акцизную марку посредством 2d-сканера и оформлять списание алкогольной продукции;
- осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, краже в специализированных программах учета;
- готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли;
- готовить и подавать свежевыжатые соки;
- готовить, оформлять и подавать чай, кофе;
- подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки;
- производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей;
- разрешать конфликтные ситуации;
- производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок;
- комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных;
- продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок;
- презентовать напитки с элементами бармен-шоу;
- составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре;
- ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре;
- составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок;
- проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков;
- досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков;
- подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков;
- презентовать гостям блюда и напитки при подаче;
- производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей;
- порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей;
- разрешать конфликтные ситуации;
- подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей;
- выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков;
- давать пояснения гостям по блюдам и напиткам;
- консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами;
- пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на блюда и напитки;
- заносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания;
- использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания

В результате освоения учебной дисциплины студент должен иметь навыки и (или)

опыт деятельности:

- координации и контроля деятельности предприятия питания;
- планирования потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа сотрудников производственной службы;
- распределения обязанностей и определение степени ответственности сотрудников производственной службы;
- координации деятельности сотрудников производственной службы;
- контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы;
- взаимодействия со службой обслуживания и другими структурными подразделениями предприятия питания;
- управления конфликтными ситуациями в коллективе;
- реализации мер по стимулированию персонала, повышению их мотивации и лояльности
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- приема и оформления заказа на бронирование столика;
- приема и оформления заказа на продукцию на вынос и на доставку;
- предоставления информации об организации питания;
- ведения учета заказанных столиков в зале организации питания;
- встречи и приветствия гостей в организации питания;
- информирования гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах;
- размещения гостей за столом в зале организации питания;
- подготовки зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала;
- подготовки (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей;
- проверки состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность);
- подачи блюд и напитков гостям организации питания;
- сбора использованной столовой посуды и приборов со столов;
- поддержания чистоты и порядка в зале обслуживания;
- подготовки мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей;
- приготовления заготовок для напитков;
- приготовления свежавыжатых соков;
- реализации готовых к употреблению безалкогольных напитков;
- уборки использованной барной посуды со столов бара и барной стойки;
- приема, оформления и уточнения заказа гостей организации питания;
- рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков;
- передачи заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания;
- досервировки стола в соответствие с заказом гостей организации питания;
- получения блюд и напитков с кухни и бара организации питания;
- подачи блюд и напитков гостям организации питания;
- замены использованной посуды, приборов и столового белья;
- оформления витрины и барной стойки;
- приема, оформления и уточнения заказа на напитки и барную продукцию организации питания;
- рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции;
- приготовления и подачи алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков;

- приготовления и подачи чая, кофе;
- составления документации, отчетов посредством специализированных программ;
- поддержания в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного инвентаря, посуды и оборудования;
- подготовки зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания;
- подготовки помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях;
- сервировки столов с учетом вида мероприятия;
- подачи блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях;
- подготовки контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей;
- проведения кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Объем программы 144 часов, в том числе:
 аудиторной учебной нагрузки обучающегося 110 часов;
 самостоятельной работы обучающегося 34 часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1. Виды учебной работы по периодам освоения ООП СПО для формы обучения - очная.

Вид учебной работы	Всего, ак. ч.	Семестр(-ы)					
		4	5				
Контактная (аудиторная) работа (всего)	110	60	50				
в том числе:	-	-	-	-	-	-	-
лекции (если предусмотрено)	48	24	24				
в том числе в форме практической подготовки (если предусмотрено)	-	-	-				
лабораторные занятия (если предусмотрено)	-	-	-				
в том числе в форме практической подготовки (если предусмотрено)	-	-	-				
практические занятия (если предусмотрено)	62	36	26				
в том числе в форме практической подготовки (если предусмотрено)	-	-	-				
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	34	12	22				
в том числе:	-	-	-	-	-	-	-
в форме практической подготовки (если предусмотрено)	-	-	-				
Часов на контроль:	-	-	-				
Промежуточная аттестация в форме: (зачет/дифзачет/экзамен)	-	ЗаО	ЗаО				
Общая трудоемкость час	144	72	72				

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ПМ.02.02 Организация обслуживания на предприятии питания

Таблица 2. Содержание дисциплины/МДК по видам учебной работы

НАИМЕНОВАНИЕ РАЗДЕЛА ДИСЦИПЛИНЫ	Вид учебной работы*	Кол-во часов
Содержание раздела (темы)		
Управление текущей деятельностью предприятия питания		144
Управление персоналом на предприятии питания	Лек	24
Управление персоналом: задачи, принципы, методы, функции, сущность. Система управления персоналом. Цель. Виды управления персоналом. Классификация персонала как инструмент управления на предприятии питания.		
Организация деятельности сотрудников службы питания на английском языке	Лек	24
Организация службы рум-сервис на английском языке Ведение лексики. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры. Профессиональная этика работников		
Самостоятельная работа	СР	22
Практическое занятие	Пр	26
практическое занятие	Пр	36
Составление характеристики персонала предприятия питания Определение методов совершенствования управления персоналом. Выявление проблем в управлении персоналом.		
Самостоятельная работа	СР	12

* - Лек – лекции; Пр – практические занятия; СР – самостоятельная работа; ЛР – лабораторные работы.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены специальные помещения, приведенным в п 6.3 основной образовательной программы специальности.

Таблица 3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории Специализированное учебное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)

<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p>	<p>Комплект специализированной мебели, маркерная доска; кафедра; автоматизированное рабочее место преподавателя: компьютер AMD Ryzen, монитор LCD 24" Philips, интерактивная панель 86", имеется выход в интернет Программное обеспечение: Операционная система Windows 10 Pro; Office Professional 2007, Kaspersky Endpoint security для бизнеса - Стандартный</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (Компьютерный класс)</p>	<p>Комплект специализированной мебели; доска аудиторная меловая, автоматизированные рабочие места (процессор не ниже Intel Core i5, оперативная память объемом не менее 16Gb;(SSD 500 GB HDD 1 TB); проектор EPSON, проекционный экран, имеется выход в интернет Программное обеспечение: Операционная система Windows 10 Pro; Office Professional 2007, Kaspersky Endpoint security для бизнеса - Стандартный</p>
<p>Аудитория для самостоятельной работы обучающихся</p>	<p>Комплект специализированной мебели; Телевизор LED LG 42" автоматизированные рабочие места (процессор не ниже AMD Ryzen, оперативная память объемом не менее 8 Гб; SDD 500 GB, моноблок Lenovo Intel i3), имеется выход в интернет Программное обеспечение: Операционная система Windows 10 Pro; Office Professional 2007, Kaspersky Endpoint security для бизнеса - Стандартный</p>

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Дополнительные источники:

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН <http://mega.rudn.ru/MegaPro/Web>
- ЭБС Znanium <https://znanium.ru>
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://biblioclub.ru>

2. Базы данных и поисковые системы:

- Учебный портал института <https://portal.rudn-sochi.ru/>

Методические материалы для обучающихся

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в

процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Таблица 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Знания: законодательство российской федерации, регулирующее деятельность предприятий питания;</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации деятельности предприятий питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и его психологические особенности; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – технологии производства на предприятиях питания; – требования охраны труда на рабочем месте; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания; – порядок и процедура приема заказа на 	<p>Анализ и оценка выполнения индивидуальных заданий, расчетных работ, опрос, тематический диктант, контрольная работа, практические занятия, домашние работы, компьютерное тестирование, Взаимоконтроль и самоконтроль студентов. Полнота и грамотность подготовленных докладов, сообщений, презентаций.</p>

<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы; – контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте; – осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения; – использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования; – вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами; – презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания; 	<p>Наблюдение, контроль преподавателя за деятельностью обучающихся, анализ и оценка оптимальности метода решения задач, беседа, опрос, практические занятия, домашние работы, компьютерное тестирование</p>
---	---

<p>Практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – координации и контроля деятельности предприятия питания; – планирования потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале; – проведения вводного и текущего инструктажа сотрудников производственной службы; – распределения обязанностей и определение степени ответственности сотрудников производственной службы; – координации деятельности сотрудников производственной службы; – контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы; – взаимодействия со службой обслуживания и другими структурными подразделениями предприятия питания; – управления конфликтными ситуациями в коллективе; – реализации мер по стимулированию персонала, повышению их мотивации и лояльности – организации и контроля соблюдения 	<p>Наблюдение, контроль преподавателя за деятельностью обучающихся, анализ и оценка оптимальности метода решения задач, выполнение и защита индивидуальных заданий.</p>
--	---

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Организация обслуживания на предприятии»

Перечень вопросов для подготовки к занятиям и промежуточной аттестации, контрольных работ, содержание заданий для выполнения практических и самостоятельных работ, рекомендации по выполнению и критерии оценивания представлены в фонде оценочных средств по дисциплине «Организация обслуживания на предприятии питания» в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

Оценочные средства позволяют провести текущий контроль по дисциплине. По каждому средству оценивается полнота и глубина освоения, характеризующиеся показателями и критериями оценивания

Таблица 6. Показатели и критерии оценивания

Показатель	Критерий
Пороговый (узнавание) «3»	Знает: базовые общие знания; Умеет: основные умения, требуемые для выполнения простых задач; Владеет: работает при прямом наблюдении.
Базовый (воспроизведение) «4»	Знает: факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах области исследования; Умеет: диапазон практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования; Владеет: берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Высокий (компетентность) «5» max балл	Знает: фактическое и теоретическое знание в пределах области исследования с пониманием границ применимости; Умеет: диапазон практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем; Владеет: контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы

Максимальное количество баллов по каждому оценочному средству соответствует вербальному критерию «высокий».

7. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И (ИЛИ) МАТЕРИАЛЫ

7.1 Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе обучения используются активные и интерактивные образовательные технологии (формы проведения занятий):

- лекции, фронтальные опросы, презентации и защита мини-проектов;
- кейс-стади (разбор конкретных ситуаций),
- имитационные компьютерные модели;
- организации самостоятельной учебно-познавательной деятельности (индивидуальные домашние задания).