



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
ГД .0.30.08.2016

Лист 1 из 30

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ГАОУ ВО МГИИТ
имени Ю.А. Сенкевича
А.Н. Яндовский

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 02 «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»

Москва 2016



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
ГД .0.30.08.2016

Лист 2 из 30

Рабочая учебная программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальностям среднего профессионального образования (далее – СПО) **43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании»**

Организация-разработчик: Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования г. Москвы «Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»

Разработчики:

кандидат экономических наук, доцент Р.Р. Гареев

доктор педагогических наук Г.С. Голошумова

кандидат экономических наук Ш.С. Закирова

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры гостиничное дело
Протокол заседания от «30» августа 2016 г. № 1

Заведующий кафедрой гостиничное дело О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02. «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02. «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»	26



1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02. «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании»:

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

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

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

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 2.3 Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.

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.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области ресторанного бизнеса при наличии среднего общего образования. Опыт работы не требуется.



1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей;
- анализа производственных ситуаций, оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению;
- управления работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;
- определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания;
- выбора, оформления и использования информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в процессе обслуживания;
- анализа производственных ситуаций, оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению.

уметь:

- организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;
- подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;
- организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов; осуществлять расчет с посетителями;
- применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности; регулировать конфликтные ситуации в организации;
- принимать рациональные управленческие решения;
- 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;
- составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;



- определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость);

- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

знать:

- цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания; классификацию услуг общественного питания;

- этапы процесса обслуживания; особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;

- специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;

- характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями;

- специальные виды услуг и формы обслуживания;

- психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;

- требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов

- 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;

- информационное обеспечение услуг общественного питания;

- ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование;

- показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение;

- критерии и показатели качества обслуживания.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 512 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 296 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 190 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 106 часов;

производственной практики – 216 часов.



2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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 2.3.	Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.
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.
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 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 10	Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно-правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.



3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1 – 2.6.	Раздел 1. Организация обслуживания в организациях общественного питания	130	84	52	-	46	-		
	Раздел 2. Психология и этика профессиональной деятельности	68	44	24	-	24	-		
	Раздел 3. Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания	98	62	32	-	36			
	Производственная практика (по профилю специальности)	216							216
	Экзамен квалификационный								
	Всего:	512	190	108		106			216



3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 02. «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел ПМ 2. Организация обслуживания в организациях общественного питания		512	
МДК 02.01 Организация обслуживания в организациях общественного питания		88	
Раздел 1 Государственное регулирование деятельности предприятий общественного питания			
Тема 1. Закон о защите прав потребителей. Правила оказания услуг общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.	Содержание	2	1
	1. Закон о защите прав потребителей.		
	2. Правила оказания услуг общественного питания.		
	3. Классификация предприятий общественного питания.		
	Практические занятия Правовое регулирование деятельности предприятия питания	3	
Тема 2. Проект предприятия общественного питания. Технологическая часть, спецификация оборудования, дизайн-проект. Изготовление и согласование проекта, ввод предприятий в эксплуатацию.	Содержание	2	1
	1. Проектирование предприятия общественного питания.		
	2. Технологические расчеты в проекте		
	Практические занятия Разработка проекта, согласование, ввод предприятия в эксплуатацию	3	
Тема 3. Разрешительная процедура	Содержание	2	



на предприятиях общественного питания (сертификация, лицензирование, заключения СЭС и МЧС)	1.	Проведение добровольной сертификации услуг общественного питания	3	1
	2.	Лицензирование и получение заключений СЭС и МЧС		
	Практические занятия			
	Подготовка предприятия к проверкам внешних организаций			
Раздел 2 Структура управления предприятием общественного питания				
Тема 4. Общая структура управления предприятием общественного питания на примере ресторана.	Содержание		2	
	1.	Организационная структура предприятия питания	3	1-2
	2.	Основы управления предприятием		
	Практические занятия			
Разработка оптимальной структуры управления предприятием				
Тема 5. Структура управления производством и торговым залом предприятий общественного питания.	Содержание		2	
	1.	Организация производства предприятия питания	3	1-2
	2.	Организация обслуживания предприятия питания		
	Практические занятия			
Разработка оптимальной системы управления производственным и обслуживающим персоналом				
Тема 6. Правила внутреннего трудового распорядка и должностные характеристики на работников.	Содержание		2	
	1.	Требования к производственному персоналу.	3	1-2
	2.	Требования к обслуживающему и административному персоналу		
	Практические занятия			
Разработка персонифицированных должностных инструкций работников предприятия				
Раздел 3. Меню предприятий общественного питания.				
Тема 7 Состав, содержание и требования к информации в меню предприятий общественного питания. Оформление меню в различных типах предприятий	Содержание		2	
	1.	Информативность услуг предприятия питания	3	1-2
	2.	Требование к информативности меню		
	Практические занятия			
Составление информации об услугах разных типов предприятий питания			3	



Тема 8. Размещение блюд и напитков в меню. Различные виды меню, винные и барные карты.	Содержание		2	
	1.	Требования нормативных документов к порядку составления меню		1-2
	2.	Порядок размещения блюд в меню предприятий питания		
	Практические занятия		3	
Составление меню для разных типов предприятий питания				
Раздел 4. Характеристика и оснащение торговых помещений				
Тема 9. Оснащение и назначение: вестибюля, аван-зала, торгового и банкетного залов, баров, буфетов, гардероба	Содержание		2	
	1.	Торговая группа помещений предприятия питания		1-2
	2.	Оснащение торговых помещений		
	Практические занятия		3	
Проектирование и оснащение основной группы торговых помещений				
Тема 10. Назначение и оснащение: сервисной, моечной столовой посуды, хлеборезки.	Содержание		2	
	1.	Требования к вспомогательным торговым помещениям		1-2
	2.	Оснащение вспомогательных торговых помещений		
	Практические занятия		3	
Проектирование и оснащение вспомогательной группы торговых помещений				
Тема 11. Характеристика и классификация столовой посуды стекла и приборов. Мебель торговых залов	Содержание		2	
	1.	Столовая посуда и приборы		1-2
	2.	Оснащение торговых залов. Требования к мебели.		
	Практические занятия		3	3
Дизайн-проект торговых залов предприятий питания.				
Раздел 5. Организация обслуживания посетителей				
Тема 12. Содержание работы метрдотеля, хостес, сомелье, официанта, бармена, гардеробщика.	Содержание		2	
	1.	Требования к персоналу предприятий питания. Тарифно-квалификационные характеристики.		1-2
	2.	Должностные обязанности обслуживающего персонала.		
	Практические занятия		3	3
Составление должностных инструкций обслуживающего персонала.				



Тема 13. Организация обслуживания банкетов, фуршетов, «шведского стола», бизнес-ланчей, чайных столов.	Содержание		2	
	1.	Банкеты и приемы. Организация и проведение.		1-2
	Практические занятия		3	
		Составление меню банкетов, организация и проведение.		
Тема 14. Организация обслуживания в номерах гостиниц, обслуживание мини-баров. Постажные буфеты.	Содержание		2	
	1.	Служба питания в гостинице.		1-2
	2.	Обслуживание в номерах.		
	3.	Организация постажных буфетов.		
	Практические занятия		3	
		Ассортиментная политика Rum- сервис. Составление меню, организация обслуживания.		
Раздел 6. Государственный и внутренний контроль работы предприятий общественного питания.				
Тема 15. Закон о защите юридических лиц при проведении государственного контроля (надзора)	Содержание		2	
	1.	Основные положения закона.		1-2
	Практические занятия		3	3
		Практические комментарии к закону.		
Тема 16. Внутренние стандарты качества продукции и услуг предприятий, показатели качества обслуживания.	Содержание		2	
	1.	Разработка стандартов предприятия. Общие требования к разработке.		1-2
	Практические занятия		3	
		Разработка технико-технологических карт на фирменные блюда предприятия.		
Тема 17. Программа производственного контроля на предприятиях общественного питания.	Содержание		2	
	1.	Санитарно-гигиеническое состояние предприятия питания.		1-2
	Практические занятия		3	
		Разработка программы производственного контроля.		
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 2. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем) Подготовка к практическим работам оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите			30	3



Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы

1. Закон РФ «О защите прав потребителей».
2. Постановление Правительства РФ «Правила оказания услуг общественного питания».
3. ГОСТ РФ «Классификация предприятий общественного питания»
4. ГОСТ «Требования к персоналу»
6. Проведение сертификации услуг предприятия общественного питания.
7. Регистрация предприятий общественного питания в местном органе власти.
8. Общие положения санитарных правил для предприятий общественного питания
9. Порядок получения заключения СЭС (экспертного заключения) на производство, организацию потребления и реализацию продукции общественного питания, розничную реализацию алкогольной продукции.
10. Порядок получения заключения Госпотнадзора о соблюдении на предприятии общественного питания – соискателя лицензии на розничную реализацию алкогольной продукции, требований пожарной безопасности.
11. Основные положения законодательства по розничной реализации алкогольной продукции в РФ.
12. Получение лицензии на розничную реализацию алкогольной продукции в предприятиях общественного питания.
13. Общая структура управления предприятием общественного питания на примере ресторана
14. Структура управления производством и торговым залом предприятий общественного питания.
15. Правила внутреннего трудового распорядка, должностные характеристики на работников.
16. Состав, содержание и требования к меню предприятий общественного питания
17. Суть классического размещения блюд в меню.
18. Различные виды меню, меню специальных форм обслуживания.
19. Оснащение и назначение вестибюля, аванс зала, торгового и банкетного залов.
20. Оснащение и назначение бара, буфета и гардероба.
21. Назначение и оснащение сервизной, моечной столовой посуды, хлебоборозки.
22. Характеристика и классификация столовой посуды, стекла, приборов.
23. Содержание работы метрдотеля и сомелье.
24. Содержание работы хостес, официанта, бармена, гардеробщика
25. Организация обслуживания банкетов, фуршетов,
26. Организация обслуживания «шведского стола», бизнес-ланчей
27. Основные способы обслуживания (французский, русский, английский), последовательность подачи блюд и напитков в процессе обслуживания на предприятиях питания.
28. Организация обслуживания в номерах гостиниц,
29. Организация обслуживания мини-баров в номерах гостиниц. Назначение и организация работы поэтажных буфетов в гостиницах.
30. Закон РФ «О защите юридических лиц при проведении государственного контроля»



31. Внутренние стандарты качества продукции и услуг, показатели качества обслуживания на предприятиях общественного питания.			
32. Программа производственного контроля на предприятиях общественного питания			
МДК 02.02. Психология и этика профессиональной деятельности		44	
Тема 1 Введение в психологию и этику профессиональной деятельности.	Содержание	2	
	1. Предмет, цели, задачи и основные понятия психологии.		1-2
	2. Понятие психики. Психика человека. Психика, поведение и деятельность.		
	Практические занятия	2	
Основные понятия психологии и этики профессиональной деятельности.			
Тема 2. Психические процессы и состояния	Содержание	2	
	1. Психические процессы и состояния.		1-2
	2. Познавательные психические процессы. Ощущение. Восприятие. Память. Мышление. Воображение. Внимание. Эмоционально-волевые процессы.		
	Практические занятия	4	2
Основные понятия психологии и этики профессиональной деятельности.			
Тема 3. Психические свойства личности	Содержание	2	
	1. Психические свойства личности их проявление в профессиональной деятельности. Понятия «индивид», «личность» и «индивидуальность».		1-2
	2. Темперамент. Физиологические основы темперамента.		
	Практические занятия	2	
Основные понятия психологии и этики профессиональной деятельности.			
Тема 4. Мотивационная сфера личности	Содержание	2	
	1. Мотивационная сфера личности в профессиональной деятельности.		1-2
	2. Значение мотивации личности для продуктивной профессиональной деятельности. Мотивирующие факторы трудовой деятельности.		
	Практические занятия	2	2
Мотивация личности и ее влияние на эффективность профессиональной деятельности в сфере услуг.			
Тема 5. Психология общения	Содержание	2	
	1. Виды, функции, средства общения. Структура общения. Три стороны общения, коммуникативная, интерактивная и перцептивная.		



	2.	Особенности вербальной коммуникации. Невербальное общение. Классификация невербальных средств общения.		
	Практические занятия		4	3
	Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения.			
Тема 6. Психология малой группы	Содержание		2	
	1.	Группа и взаимодействие в ней. Классификация групп. Межличностные отношения в группе		1-2
	2.	Влияние межличностных отношений в коллективе на эффективность профессиональной деятельности человека.		
	Практические занятия		2	3
	Социально-психологические характеристики малой группы.			
Тема 7. Конфликты в профессиональной деятельности	Содержание		2	
	1.	Понятие и основные признаки конфликта. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Объективные и субъективные составляющие конфликта.		1-2
	2.	Основные принципы конструктивного разрешения конфликтов.		
	Практические занятия		2	3
	Конфликты в профессиональной деятельности человека.			
Тема 8. Психология процесса обслуживания	Содержание		2	
	1.	Психология труда и профессиональной деятельности.		1-2
	2.	Психология процесса обслуживания.		
	Практические занятия		2	
	Психологические особенности процесса обслуживания.			
Тема 9. Профессиональная этика сферы обслуживания.	Содержание		2	
	1.	Профессиональная этика сферы обслуживания. Понятие этической организации. Социальная ответственность организаций сферы обслуживания.		1-2
	2.	Этика взаимоотношений с клиентами. Внешний и внутренний имидж организации, его составляющие и роль во взаимодействии с клиентом.		
	Практические занятия		2	3
	Психологические особенности профессиональной этики сферы обслуживания.			
Тема 10. Деловой этикет и протокол	Содержание		2	
	1.	Этикет установления контакта.		1-2
	2.	Профессиональный и речевой этикет. Культура обслуживания.		



Государственное автономное образовательное учреждение
 высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
 ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
 ГД .0.30.08.2016

Лист 1 из 30

	Практические занятия	2	3
	Нормы и правила делового этикета и протокола.		3
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 2.		24	2-3
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Общая характеристика психических процессов, психических состояний и психических свойств личности. 2. Соотношение сознательного и бессознательного в психике человека. 3. Роль познавательных процессов в профессиональной деятельности человека. 4. Общая характеристика эмоций. 5. Волевая регуляция деятельности. 6. Темперамент в структуре личности и деятельности. 7. Соотношение биологического и социального в личности человека. 8. Потребности как источник активности человека. 9. Значение мотивации для профессионального роста личности 10. Характеристика понятия «общение» и его структура. 11. Виды общения. 12. Сравнительная характеристика средств общения. 13. Барьеры непонимания в процессе общения. 14. Характеристика перцептивной стороны общения. 15. Характеристика коммуникативной стороны общения. 16. Стратегии конфликтного взаимодействия. 17. Принципы конструктивного разрешения конфликтов. 18. Профессионально важные качества работника сферы услуг в общественном питании. 19. Специфика профессиональной деятельности в системе «Человек – Человек». 20. Социально - психологический климат коллектива. 21. Этические нормы деятельности организаций сферы обслуживания. 22. Особенности корпоративной культуры организаций сферы услуг в общественном питании. 23. Этика взаимоотношения с клиентом в сфере предоставления услуг. 24. Роль и значение этического кодекса организации. 25. Правила подготовки и проведения деловой беседы. 			
МДК 02.03. Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания		62	



Раздел 1. Теоретические основы менеджмента и управления персоналом на предприятии			
Тема 1.1. Закономерности, принципы и методы менеджмента и управления персоналом организации	Содержание	2	
	1. Цели и принципы менеджмента и формирования философии управления человеческими ресурсами.		1-2
	2. Основные принципы менеджмента и управления человеческими ресурсами.		
	Практические занятия Сущность, содержание и основные понятия, используемые в управлении человеческими ресурсами, приобретение навыков ведения дискуссии.	2	
Тема 1.2. Направления и концепции менеджмента и управления персоналом организации	Содержание	2	
	1. Концепции менеджмента и управления персоналом организации.		1-2
	2. Концепции управления человеческими ресурсами.		
	Практические занятия Современные концепции управления человеческими ресурсами.	2	2
Тема 1.3. Рынок труда и способы его регулирования	Содержание	2	
	1. Основные характеристики рынка труда. Регуляторы и социальные силы, действующие на рынок труда.		1-2
	2. Федеральные законы и нормативные акты в области трудового законодательства.		
	Практические занятия Основные характеристики рынка труда. Регуляторы и социальные силы, действующие на рынок труда.	2	
Раздел 2. Организационное обеспечение системы управления персоналом на предприятии общественного питания			
Тема 2.1. Основные требования к профессиональным компетенциям специалиста в сфере управленческой деятельности	Содержание	4	
	1. Требования, предъявляемые к профессиональным компетенциям специалиста в сфере управленческой деятельности.		1-2
	2. Цели, структура, основные принципы и задачи отбора персонала.		
	3. Трудовое соглашение (контракт) и его содержание.		



	Практические занятия Требования, предъявляемые к профессиональным компетенциям специалиста в сфере управленческой деятельности.	4	2
Тема 2.2. Стратегии и тактика управления персоналом на предприятии общественного питания	Содержание	4	
	1. Формирование стратегического управления персоналом.		
	2. Концепции стратегического управления персоналом. Цели стратегического и тактического управления персоналом.		
	Практические занятия Сущность и содержание стратегического управления человеческими ресурсами.	4	3
Тема 2.3. Современные средства информационного и технического обеспечения системы управления персоналом	Содержание	4	
	1. Информационные потребности организации и информационные потребности служб управления персоналом.		1-2
	2. Законодательство Российской Федерации об информации, информационных ограничениях.		
	Практические занятия Механизм информационного и технического обеспечения системы управления человеческими ресурсами.	4	3
Раздел 3. Практика управления персоналом на предприятии общественного питания			
Тема 3.1. Организация труда, мотивация, материальное и моральное стимулирование работников предприятия общественного питания	Содержание	4	
	1. Задачи, принципы и функции научной организации труда.		1-2
	2. Основные теории мотивации: содержательные (внутриличностные) и процессуальные.		
	3. Параметры и факторы удовлетворенности трудом.		
	Практические занятия Вопросы организации труда, мотивации, материального и морального стимулирования работников.	4	3
Тема 3.2. Стиль и техника руководства	Содержание	4	
	1. Современные интерпретации стилей руководства. Одномерные и многомерные стили руководства.		
	2. Стиль руководства и эффективность деятельности руководителя. Техника и средства руководства.		



	Практические занятия Стили руководства и механизмы эффективности деятельности руководителя в современных условиях.	4	
Тема 3.3. Управление конфликтными ситуациями в коллективе	Содержание		
	1. Механизм и формы конфликтного процесса. Типология конфликтов.	4	
	2. Социальное партнерство как форма профилактики конфликтов в области трудовых конфликтов.		
	Практические занятия Механизм и формы конфликтного процесса. Типология конфликтов. Сущность социально-трудовых конфликтов. Способы предупреждения и урегулирования конфликтов. Социальное партнерство как форма профилактики конфликтов в области трудовых конфликтов.	6	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 2.		36	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Концепция управления персоналом 2. Социальный и экономический контекст трудовой миграции (внутренней и внешней). 3. Миграционная политика России. 4. Прогнозирование численности и профессиональной структуры человеческих ресурсов. 5. Тенденции трудоустройства в России на период до 2050 г. 6. Глобализация: социальные последствия и воздействие на рынки труда. 7. Объект и субъект управления человеческими ресурсами на различных уровнях управления (предприятие, регион, государство). 8. Функции управления человеческими ресурсами. 9. Выбор стратегии управления персоналом в общественном питании. 10. Политика управления человеческими ресурсами. 11. Жизненный цикл организации и управления персоналом. 12. Планирование потребности в человеческих ресурсах. 13. Кадровый мониторинг. 14. Маркетинг человеческих ресурсов. 15. Аутсорсинг. 16. Управление рабочим временем. 17. Деловая оценка работников (аттестация). 18. Корпоративные системы мотивации труда. 19. Компенсационный менеджмент в системе управления человеческими ресурсами			



20. Корпоративная социальная ответственность бизнеса.
21. Профессиональное обучение работников на предприятии. Коучинг, наставничество и др.
22. Определение коэффициента человеческого развития.
23. Управление человеческими ресурсами наукоемких производств.
24. Организационное поведение в системе управления человеческими ресурсами.
25. Система трудовых отношений в управления человеческими ресурсами.
26. Антикризисное управления человеческими ресурсами.
27. Международное управления человеческими ресурсами.
28. Международные организации труда.
29. Сравнительный анализ зарубежных моделей управления персоналом.
30. Человеческий фактор как решающий фактор в современной экономике.
31. Становление управления персоналом как научной дисциплины: сравнительный анализ теоретических концепций.
32. Трудовой потенциал организации: понятие, составляющие и оценка.
33. Конкурентоспособность трудового потенциала организации и методы ее оценки.
34. Социально - культурные аспекты управления персоналом.
35. Организационная культура и методы формирования трудового поведения работников.
36. Управление персоналом и стратегическое управление: взаимосвязь и взаимозависимость.
37. Маркетинговая концепция управления персоналом.
38. Методы планирования численности персонала.
39. Кадровая политика организации и её особенности на современном этапе.
40. Оперативный план работы с персоналом.
41. Стратегическое планирование персонала.
42. Найм работников организации, методы отбора, анализ эффективности.
43. Сущность и методы деловой оценки персонала.
44. Социализация и трудовая адаптация персонала.
45. Карьера работников организации: планирование и проблемы развития.
46. Аттестация персонала: сущность, процедура поведения.
47. Основные направления и методы оценки уровня использования персонала в организации.
48. Профессиональное развитие персонала организации: понятие, формы, методы и проблемы.
49. Информационно-техническое обеспечение системы управления персоналом.
50. Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом организации.
51. Делопроизводительное обеспечение системы управления персоналом.
52. Оценка эффективности работы служб управления персоналом.
53. Роль и значение анализа рабочего места в эффективном управлении персоналом.



54. Обеспечение занятости персонала и проблемы высвобождения. 55. Оценка экономической и социальной эффективности проектов совершенствования системы управления персоналом. 56. Организация внутрифирменных социальных программ помощи работникам организации: отечественной и зарубежный опыт. 57. Проблемы и практика применения социологических методов в управлении персоналом. 58. Значение и применение психологических знаний в практике управления персоналом. 59. Правовое обеспечение системы управления персоналом: сравнительный анализ трудового законодательства разных стран. 60. Роль руководителей в реализации стратегии и кадровой политики управления персоналом. 61. Регламент системы управления персоналом. 62. Методы управления персоналом, их классификация и содержание. 63. Организационная структура управления персоналом: их виды и основы проектирования. 64. Затраты на персонал: их виды, влияющие факторы и методы определения. 65. Качество трудовой жизни персонала: сущность, составляющие и показатели оценки на предприятиях общественного питания.		
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ - организация и проверка подготовка зала к обслуживанию и приему гостей; - управление работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей; - определение потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания; - выбор, оформление и использование информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в процессе обслуживания; - анализ производственных ситуаций, оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению.	216	
Экзамен квалификационный		
Всего	512	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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



4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов:

- Товароведения продовольственных товаров и продукции общественного питания;
- Организации обслуживания в организациях общественного питания;
- Технического оснащения организаций общественного питания и охраны труда;

- Организации и технологии обслуживания в барах;
- Менеджмента и управления персоналом;
- Психологии и этики профессиональной деятельности; банкетный зал.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- комплект бланков технологической документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (муляжи, плакаты, схемы, таблицы);
- учебные фильмы, слайды.

Технические средства обучения:

- компьютер;
- проектор;
- экран.

Оборудование банкетного зала:

- рабочее место для каждого обучающегося;
- мебель;
- набор столовой посуды;
- набор столовых приборов;
- набор столового белья;
- предметы для декорирования зала, столов.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- рабочее место для каждого обучающегося;
- набор бланков технологической документации;
- технологическая документация предприятия, оборудования;
- компьютер (если имеется на базовом предприятии);
- компьютерные программы (1С-Общепит, и др.) (если имеются на базовом предприятии).

Также кабинет оборудован:

а) перечень оборудования:

- аудитория, обеспеченная компьютером и мультимедийным проектором (обеспечение презентаций лекций и самостоятельных разработок студентов).



б) учебно-методические материалы, средства обучения:
– компьютерный класс, оборудованный средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть, с выходом в Интернет для проведения самостоятельной работы студентов.

в) перечень информационных технологий:

– установленное лицензионное программное обеспечение.

Реализация программы профессионального модуля **ПК.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания** предполагает обязательную производственную практику. Цели и задачи, программы и формы отчетности по производственной практике, определяются образовательным учреждением. Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся «Организация обслуживания в организациях общественного питания».

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

а) нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 13.07.2015г.).
2. Федеральный закон от 27.12.2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (ред. от 28.11.2015г.).
3. Федеральный закон Российской Федерации от 26 декабря 2008 г. N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" (с изменениями на 28 ноября 2015 года) (редакция, действующая с 10 января 2016 года).
4. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания" (ред. от 04.10.2012).
5. Постановление Правительства РФ от 02.09.2015 N 926 "Об утверждении Общих правил определения требований к закупаемым заказчиками отдельным видам товаров, работ, услуг (в том числе предельных цен товаров, работ, услуг)".
6. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
7. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.
8. ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Термины и определения.



9. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
10. ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
11. СНиП 31-06-2009. Общественные здания и сооружения.
12. СП 2.3.6.1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья (в ред. изменений и дополнений N 4, утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 31.03.2011 N 29).
13. СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений (приняты постановлением Минстроя РФ от 13 февраля 1997 г. N 18-7) (в ред. от 19 июля 2002 г.).

б) основная литература

1. Шеламова Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: учебник СПО / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 176 с.
2. Менеджмент в туризме в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева. – М.: Инфра-М, 2014. - 272 с.
3. Менеджмент туризма: учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с.

в) дополнительная литература:

1. Беляев М.И., Бережной И.Г., и др. Организация производства и обслуживания в общественном питании. - М.: Экономика, 2007.
2. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. 5-изд., пер. и доп.: Уч. пос. – Ростов-на-Дону, Феникс, 2010, 416 с.
3. Босрок М.М. Путеводитель по обычаям и этикету. Южная Америка. – М.: АСТ: Астрель, 2011
4. Браймер Р.А. «Основы управления в индустрии гостеприимства» Пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 2005
5. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2012.
6. Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И. Е. Конфликтология.– М.: Инфра – М., 2012.
7. Казначевская Г.Б. Менеджмент: учебное пособие для бакалавров. – Ростов н/Д.: Феникс, 2015. – 365 с.
8. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 512 с.: ил.



9. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Уч.-к. - М.: Деловая литер., 2010. - 544 с.
10. Менеджмент в туризме: учебник / В.П. Киседобреев, О.Н.Кострюкова, А.В.Киседобреев, под ред Е.И. Богданова. – М.: Ифра-М, 2014. – 152 с. – (высшее образование: Бакалавриат).
11. Организация производства на предприятиях общественного питания: учебник / И.Р. Смирнова, А.Д. Ефимов, Л.А. Толстова, Л.В. Козловская. – СПб.: Троицкий мост, 2011. – 232 с.: ил.
12. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Ифра-М, 2014. – 448 с.
13. Справочник руководителя предприятия общественного питания: Уч. пос. - М.: Легкая промышленность и бытовое обслуживание, 2009.
14. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения. Ростов н/Д.: Изд. «Феникс», 2014.
15. Уолкер Д.Р. Введение в гостеприимство: Учебник/пер. с англ. - М.: ЮНИТИ, 2007.
16. Управление персоналом в гостинице: учебное пособие / Н.А. Зайцева. – М.: Инфра-М., 2011, 416 с.
17. Шеламова Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: учебник СПО / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 176 с.

г) периодические издания:

«Питание и общество», «Вы и Ваш ресторан», «Ресторанный бизнес», «Кулинар».

д) ресурсы сети «Интернет»

1. <http://volgasytem.ru/oborudovanie/tekhnologicheskoe/> - Пищевое технологическое оборудование.
2. <http://www.electrolux-pro.ru/obschepit/> - Оборудование для предприятий общественного питания.
3. <http://biopiter.ru/> - Технологии и оборудование предприятий питания.
4. <http://www.ural-mart.ru/page/barest/> - Оборудование для ресторанов.
5. <http://www.artcollege.ru> -
6. <http://mirknig.com> -
7. <http://www.bibliofond.ru/> -
8. <http://rutracker.org> -
9. <http://psychlib.ru/>
10. <http://flogiston.ru/library>
11. www.tourideas.ru/ - Крупнейшая в России коллекция брошюр и каталогов туроператоров со всего мира.



12. www.hotel-all.ru/ – база данных гостиниц России.
13. www.hotel-atick.ru/ – база данных отелей по всему миру.
14. www.bukay.ru/ – база данных для сравнения цен на отели в России и за рубежом.
15. www.tripadvisor.ru/ – база данных отелей, мест развлечений, ресторанов и т.д., ОТЗЫВОВ.

е) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Методические указания по подготовке к интерактивным занятиям, деловым играм / Е.В. Копытина. – М.: электронная библиотека МГИИТ. – 2014.;
2. Методические указания по работе с литературой, источниками сети Интернет / Е.В. Копытина. – М.: электронная библиотека МГИИТ. – 2014.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании»**, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения профессионального модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно. Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля **ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания** является освоение учебной и производственной практик профессионального модуля **ПМ.01 Организация питания в организациях общественного питания** для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами.



4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

- высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.



5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02. «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.	– уметь выявлять возможности по производству продукции общественного питания в соответствии с заказами потребителей.	оценка на практическом занятии
	– знать и уметь анализировать запросы потенциальных потребителей	1) оценка выступлений на практическом занятии 2) оценка контрольной работы
ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.	– уметь организовывать процессы обслуживания потребителей в зале	экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента
ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.	- знать требования к персоналу, определять численность персонала	1) оценка выступлений на практическом занятии
ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.	– уметь проводить поиск необходимой информации, осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии
ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.	– уметь выявлять потребности по отдельным видам услуг, – знать и уметь анализировать запросы потенциальных потребителей	оценка на практическом занятии
ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.	- знать требования к обслуживанию, продвигать прогрессивные формы обслуживания	оценка на практическом занятии



Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	– определять и анализировать потребности заказчика; – взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками процесса производства – уметь проводить поиск необходимой информации, взаимодействовать с потребителями	Оценка деятельности студента на практическом занятии
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	– умение профессионально оценивать ситуацию	Оценка деятельности студента на практическом занятии
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками производственного процесса	Экспертное наблюдение и оценка коммуникативности студента
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	– составлять и анализировать процессы деятельности предприятия	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии
ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно-правовых документов, а также требования	- владеть нормативно- правовой базой документов по общественному питанию	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии



стандартов и иных нормативных документов.		
---	--	--

Разработчики:

кафедра гостиничного дела

ГАОУ ВО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича _____

Р.Р. Гареев

кафедра менеджмента и маркетинга туризма

ГАОУ ВО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича _____

Г.С. Голошумова

кафедра менеджмента и маркетинга туризма

ГАОУ ВО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича _____

Ш.С. Закирова

Эксперты:

(место работы)

(занимаемая должность)

(инициалы, фамилия)

(место работы)

(занимаемая должность)

(инициалы, фамилия)