

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«АРЗАМАССКИЙ ТЕХНИКУМ СТРОИТЕЛЬСТВА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБПОУ АТСП
О.Н. Бабушкин

2020 г.

Дополнительная профессиональная программа
Программа повышения квалификации
«КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ: СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
ОБЩЕНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАРМЕНА-
ОФИЦИАНТА»

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ.....	4
УЧЕБНЫЙ ПЛАН.....	6
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.....	7
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.....	9
СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....	10
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ.....	12

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая программа предназначена для повышения квалификации клиентоориентированности в современных технологиях общения профессиональной деятельности бармена-официанта, и включает объем учебного материала, необходимый для приобретения профессиональных навыков и знаний, соответствующих особенностям клиентоориентированности бармена-официанта.

Настоящая программа составлена в соответствии с требованиями профессионального стандарта Сомелье/ Кавист (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 07 мая 2015 года № 283н) и профессионального стандарта Официант/бармен (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 1 декабря 2015 г. N 910н).

Подготовка специалистов должна проводиться в учебных учреждениях, имеющих лицензию на ведение образовательной деятельности, располагающих базой для практического обучения, имеющих классы, оборудованные необходимыми наглядными пособиями, а также учебные мастерские, оборудованные по стандартам WorldSkills по компетенции «Ресторанный сервис».

В случае реализации программы с использованием дистанционных образовательных технологий обязательно наличие компьютерного интерактивного оборудования и электронной платформы дистанционного обучения.

Продолжительность обучения рассчитана на 24 часа. В завершении процесса обучения слушатели должны иметь все необходимые знания и уметь самостоятельно выполнять все работы, предусмотренные квалификационной характеристикой и /или профессиональным стандартом.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Программа повышения квалификации направлена на повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации «Официант, бармен», в том числе формирования у слушателей практических навыков в сфере современных технологий общения в профессиональной деятельности бармена-официанта»

1.2. Требования к результатам повышения квалификации.

Планируемые результаты повышения квалификации.

1.3. Характеристика компетенции, трудовых функций и (или) уровней квалификации.

Программа предназначена для совершенствования компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации и разработана в соответствии с:

- профессиональным стандартом Сомелье/ Кавист (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 07 мая 2015 года № 283н)
- профессионального стандарта Официант/бармен (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 1 декабря 2015 г. N 910н).
- спецификацией стандарта компетенции «Ресторанный сервис».

1.4. Планируемые результаты освоения программы:

Слушатель в результате освоения программы повышения квалификации должен иметь практический опыт:

- Создания первого впечатления и позитивного образа ресторана, как основы первоклассного обслуживания.
- Навыками работы с ожиданиями гостей
- Принципами общения с разными типами гостей
- Навыками клиентоориентированного поведения в нестандартных ситуациях.
- Навыками активных продаж в ресторане
- Навыками грамотных продаж блюд из меню

Слушатель в результате освоения программы повышения квалификации должен знать:

3-1 Основы протокола и этикета;

3-2 Нормы профессиональной этики;

3-3 Эстетику внешнего облика официанта, бармена;

З-4 Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена;

З-5 Механизмы взаимопонимания в общении;

З-6 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

З-7 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

Слушатель в результате освоения программы повышения квалификации должен уметь:

У-1 Соблюдать правила протокола и делового этикета;

У-2 Применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности,

У-3 Использовать приёмы общения с учётом возраста, статуса гостя;

У-4 Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У-5 Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

1.5. Трудоемкость освоения программы

Нормативная трудоемкость обучения по данной программе – 24 часа, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя.

1.6. Форма обучения

Форма обучения – очная форма с применением дистанционных образовательных технологий.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Программы повышения квалификации

«Клиентоориентированность: современные технологии общения в профессиональной деятельности бармена-официанта»

Форма обучения
Минимальный уровень образования,
принимаемых на обучение
Срок обучения
Вид выдаваемого документа

очная, или очная с использованием ДОТ
среднее профессиональное или высшее
образование
24 часа
удостоверение о повышении квалификации

№	Наименование разделов	Всего, академически часов	В том числе			
			Теоретические занятия*	Практические занятия	Лабораторные занятия	Итоговый контроль
1	Раздел 1. Теоретические основы	8	8			
2	Раздел 2. Тренинги по подготовке клиентоориентированности в профессиональной деятельности бармена-официанта	14			14	
3	Зачет	2				2
	Итого:	24	8		14	2

*возможно использование дистанционных образовательных технологий

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Наименование тем программы	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. Теоретические основы		8	
Тема 1. Профессиональная этика официанта	Понятия этики, основы протокола и делового этикета. Нормы профессиональной этики. Эстетика внешнего облика официанта. Требования к персоналу. Имидж делового человека.	2	
Тема 2 Культура делового общения	Средства общения: вербальные и невербальные. Стили общения. Этикет в деловом общении официанта. Основные требования к речи официанта, бармена: тон, артикуляция, произношение, грамотность. Речевой этикет в деловом общении. Особенности речи в сфере общения. Правила ведения партнерской беседы.	2	
Тема 3. Психологические особенности делового общения	Деловое общение. Техника, приемы и виды делового общения. Правила слушания, ведения беседы, убеждения. Механизмы взаимопонимания в общении. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания и деятельности официанта.	2	
Тема 4. Основы конфликтологии	Сущность и классификация конфликтов. Виды конфликтов. Источники, причины, и способы разрешения конфликтов возникающих в профессиональной деятельности официанта, бармена. Пути выхода официанта, бармена из конфликта. Пути предупреждения стрессовых ситуаций.	2	
Раздел 1. Тренинги по подготовке клиентоориентированности в профессиональной деятельности бармена-официанта		14	
	Практическое занятие: Упражнения по применению навыков вербального и невербального общения в деловой беседе.	2	
	Практическое занятие: Тренинг: Общение с гостем, как основа формирования впечатлений.	2	
	Практическое занятие: Тренинг: Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения официанта с гостем.	2	
	Практическое занятие: Тренинг по предупреждению и снятию стресса в процессе общения официанта с гостем.	2	
	Практическое занятие: Тренинг: Использование приёмов общения официанта с гостем с учётом возраста, статуса гостя.	4	

	Практическое занятие: Упражнение по разрешению внутриличностного конфликта официанта с гостем.	2	
Зачет		2	
Всего		24	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Условия реализации должны обеспечивать: достижение планируемых результатов освоения учебной программы в полном объеме; соответствии применяемых форм, средств и методов обучения категориям слушателей.

Материально – технические требования

Программа повышения квалификации «Клиентоориентированность: современные технологии общения в профессиональной деятельности бармена-официанта» обеспечена:

- библиотечным фондом ГБПОУ АТСП;
- программными продуктами: операционная система XP, пакет программ MicrosoftOffice 2016;
- мультимедийным оборудованием (проектор, ноутбук);
- учебными аудиториями, оборудованными средствами обучения, мебелью, системой кондиционирования;
- раздаточный материал: «Методическое пособие по выполнению лабораторных работ с использованием интерактивных методов обучения и организации самостоятельной работы», тестовые задания, карточки с ситуационными задачами.
- материально- техническая база: мастерская по компетенции «Ресторанный сервис», оборудованная по стандартам WorldSkills

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Кабинет «Организации обслуживания в организациях общественного питания»	Теоретические занятия	Рабочее место преподавателя -1; рабочие места обучающихся - 25 шт.; мультимедийное оборудование (проектор, ноутбук); маркерная доска
Мастерская «Ресторанный сервис»	Практические занятия	3 стол (квадратный) банкетный складной Банкетные стулья Ручник. Салфетки текстильные Синие и красные полирующие полотенца для столовых приборов Скатерть
Мастерская «Ресторанный сервис»	Зачет	3 стол (квадратный) банкетный складной Банкетные стулья Ручник. Салфетки текстильные Синие и красные полирующие полотенца для столовых приборов Скатерть

5. СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.

Итоговая аттестация по программе предназначена для оценки результатов освоения слушателем программы повышения квалификации и проводится в виде зачета. По результатам итоговой аттестации выставляются отметки по двухбалльной шкале «зачтено», «не зачтено».

Типовое задание для зачета

Время выполнения - 2 часа

Решение ситуационных задач.	У гостя нет денег рассчитаться. У гостя при расчете только доллары.
	Гость попробовал блюдо и отказался есть.
	Конфликт между гостями.
	Пошел дождь, а у вас на улице сидят 2 стола- один стол заканчивает ужинать, другой только сделал заказ.
	Пришли иностранцы, а вы по английски не говорите и говорящий по английски официант очень занят.
	Посетитель считает, что его неправильно рассчитали, начинает скандалить
	Гость плохо воспитан и не привык церемониться с обслуживающим персоналом. Один из гостей кафе разговаривает с официанткой не просто на повышенных тонах, но даже грубо, используя фразы : "ты меня хорошо слышишь?" и "побыстрее давай!". При этом делает необоснованные замечания и всячески провоцирует конфликт
	Посетитель проявляет назойливое внимание к дамам за соседним столиком, назревает конфликт.
	Гость бронировал стол для двоих. При входе в ресторан вынужден был ожидать несколько минут пока хостес/администратор смогут найти резерв. Далее его провели к самому, на его взгляд, неудобному столику. Гость чувствует неуважение к себе, ведь он потратил время на бронь столика. А отсутствие системы, которая дает возможность знать ближайшие резервы, лишила его ожидаемого сервиса. Из-за пиковой нагрузки вынужден был ожидать внимания к себе.
	Гость говорит: «В моем салате с креветками сами креветки отсутствуют». Официант: «Ой, извините. Сейчас». После чего берет блюдо и уходит. Гость сидит в недоумении и через 10 минут понимает, что официант не собирается снова подходить и решать проблему. Наступает третий этап.

	<p>Гость заявляет, что столик не подходит для него, потому что «тянет с двери», а ему сейчас этот сквозняк дискомфортен и даже опасен для здоровья. Официант удаляется выяснить, есть ли возможность пересадить. Администратор прикидывает варианты, на что уходит время. Официант уже отвлекается на потребности других столов, администратор выяснила, что вариантов нет, или есть но значительно позже и сообщить об этом Гостям не посчитала нужным, предположив, что это сделает официант. Гость же не получив обратной связи своевременно, стремительно накапливает напряжение и злится.</p>
--	--

Основные показатели результатов подготовки

Результаты освоения программы	Основные показатели оценки результата
<p>Тема 1. Профессиональная этика официанта</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - понятия этики, основы протокола и делового этикета; - нормы профессиональной этики; - эстетику внешнего облика официанта; <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать правила протокола и делового этикета.
<p>Тема 2. Культура делового общения</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - средства общения: вербальные и невербальные, стили общения; - этикет в деловом общении; - основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, грамотность, речевой этикет в деловом общении. <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать правила этикета в деловом общении.
<p>Тема 3. Психологические особенности делового общения</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности, - использовать приёмы общения с учётом возраста, статуса гостя; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
<p>Тема 4 Основы конфликтологии.</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности. <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Законодательные и нормативные документы

1. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания, определения [Электронный ресурс]. - Режим доступа: law.ru/gosts/gost/54758
2. СанПиН 2.3.6.1079-01. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901802127>

Основная литература

1. Счесленок, Л.Л. и др. Организация обслуживания в организациях общественного питания: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования - М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 336 с.
2. Шеламова, Г.М. Основы деловой культуры: учебник для студ. учреждений нач. проф. образования - М.: Издательский центр «Академия», 2012. - 112 с.

Дополнительные источники

1. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения - М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 186 с.
2. Шеламова, Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования - 7-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2014. - 192 с.
3. Словарь по этике / под редакцией А.А.Беляева. М.: Политиздат, 2009.
4. http://www.salestraining.ru/cor_com5.html.
5. <http://www.moscow-expert.ru>
6. http://www.begin.ru/main/news_and_articles/articles/Gramotnost MBA
7. Бурашников Ю.М. Охрана труда пищевой промышленности, общественном питании и торговле: учеб. пособие для студ. учреждений сред. Проф. образования / Ю.М. Бурашников, А.С. Максимов. - 10-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2017. - 320 с.

8. Королев А.А. Микробиология, физиология питания, санитария и гигиена: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования: в 3 ч. Ч.1/А.А. Королев, Ю.В. Несвижский, Е.И. Никитенко. - 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2018.-256 с.
9. Кошевой Е.П. Технологическое оборудование пищевых производств. Расчетный практикум: учеб. пособие для СПО / Е.П. Кошевой. - 2-е изд., испр. И доп. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 226 с. - Серия: Профессиональное образование.
10. Лутошкина Г.Г. Техническое оснащение организаций питания: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / Г.Г. Лутошкина, Ж.С. Анохина. - 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2018. -240 с.
11. Мартинчик А.Н. Микробиология, физиология питания, санитарная и гигиена: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования: в 2 ч. 4.2. / А.Н. Мартинчик. - 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2018. - 240 с.
12. Организация кейтеринга на основе имеющегося отеля... / Режим доступа: BestReferat.ru/referat-212099.html 4. Павлов, А.В. Сборник рецептур мучных, кондитерских и булочных изделий / А.В. Павлов. – СПб.: Профи, 2019. – 296 с. ISBN 978-5-904283-03-2 5. Халворсен, Ф.
13. Основы кейтеринга: как организовать выездное обслуживание / Франсин Халворсен. – М.: Изд-во «Ресторанные ведомости», 2015. – 304 с. ISBN 5-98176-025-7 6.
14. Эгертон-Томас, К. Ресторанный бизнес. Как открыть и успешно управлять рестораном / Кристофер Эгертон-Томас. - М.: Изд-во «Росконсульт», 2018. – 272 с. ISBN 5-89805-039-6 7.
15. Эрдош, Д. Кейтеринг: Как начать и успешно вести выездной ресторанный бизнес / Джордж Эрдош. – М.: Изд-во «Альпина Бизнес Букс», 2016. – 233 с. ISBN 5-9614-0385-8, ISBN 1-55180-345-3

Методическое пособие

1. «Теоретический курс кофе». Электронный ресурс [Режим доступа] <http://lib.knigi-x.ru/23istoriva/582767-1-teoreticheskiv-kurskofe-metodicheskoe-posobie-dlva-konsultantov-biwell-metodicheskoe-posobie-dlva.php>
2. Кофейный обучающий центр. Электронный ресурс [Режим доступа] <http://senseofcoffee.ru/>
3. Журнал «Кондитерские изделия: чай, кофе, какао» Электронный ресурс [Режим доступа] <http://vww.mv-ki.ru/>
4. Официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: <https://worldskills.ru>:
5. Единая система актуальных требований Ворлдскиллс (электронный ресурс) режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.