

Солтүстік Қазақстан кәсіптік-педагогикалық колледжі
Северо-Казахстанский профессионально-педагогический колледж

Келісілді/ Согласовано

Кәсіпорын жетекшісі/Руководитель

предприятия

Т.А.Ә. (бар болса)

" " 2022г



Бекітемін/ Утверждаю

Колледж директоры/

Директор колледжа

Т. Жакупов

2022г

Жұмыс оқу бағдарламасы
Рабочая учебная программа

Қызмет этикасы

Сервисная этика

(наименование модуля или дисциплины)

Мамандық	0104000
Специальность	Кәсіптік білім беру «Профессиональное обучение»
Мамандандыру	0104023-2
Специализация	Тамақ өнімдерін өндіру технологиясы және ұйымдастыру Технология и организация производства продуктов питания
Біліктілігі	0104023-2
Квалификация	Өндірістік оқыту шебері, қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының технолог- менеджері Мастер производственного обучения, технолог-менеджер предприятий общественного питания
Оқыту нысаны	күндізгі негізгі орта білім беру негізінде
Форма обучения	очная на базе основного среднего образования
Жалпы сағат саны	40 сағат/часов
Общее количество часов	
Әзірлеуші	Ашамаева Г.Е
Разработчик	

Циклдік әдістемелік комиссиясының
отырысында қарастырылды/

Рассмотрена и одобрена на заседании
учебно-методического совета

Протокол № 1 от "17" 08 2022 г.

Председатель

(подпись) Ф.И.О

Пояснительная записка

Рабочая учебная программа по предмету «Сервисная этика» разработана в соответствии с Государственным общеобязательным стандартом образования Республики Казахстан (2018г) по специальности 0104000 – «Профессиональное обучение» со специализацией «Технология и организация производства продуктов питания».

Общее количество часов -40 ч. Из них 28 ч – теоретические занятия, 12ч – практические занятия.

Роль и значение дисциплины в подготовке конкурентоспособных специалистов владеющих прогрессивными методами организации обслуживания, приемами совершенствования организации труда с целью повышения производительности и обеспечения высокого качества культуры обслуживания.

В процессе изучения предмета необходимо способствовать воспитанию активной жизненной позиции, профессиональных качеств организатора, ответственности и трудолюбия, эстетических вкусов.

Для реализации рабочей учебной программы по дисциплине «Сервисная этика» используются следующие формы организации обучения: комбинированные уроки, экскурсии, практические занятия.

С учетом особенностей и сложности содержания учебного материала необходимо использовать следующие методы обучения: беседы, дискуссии, решение ситуационных задач, анализ производственных ситуаций, ролевые и деловые игры, презентация материала, работа в микрогруппах.

Описание дисциплины

Дисциплина «Сервисная этика» предполагает изучение теоретического материала, широкий круг вопросов связанных с организацией обслуживания на предприятиях общественного питания различных типов и классов, внимание акцентируется на современных методах и формах, прогрессивных технологиях обслуживания.

Дисциплина включает рассмотрение таких вопросов, как основные понятия психологии делового общения, психологию труда, этику и этикет профессиональной деятельности. Все вопросы рассматриваются с прикладным применением к общественному питанию, с учетом проблем оптимизации совместной деятельности и современных требований к специалисту, что обеспечит социально – психологическую компетентность будущих специалистов как неотъемлемую составляющую их профессионализма.

Целью изучения дисциплины является приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков оказания услуг на предприятиях общественного питания различных организационно-правовых форм, типов и классов. Для достижения цели сервисная этика как учебная дисциплина должна решать следующие задачи: овладение основными понятиями, терминами и определениями в области организации обслуживания потребителей; безопасности оказываемых услуг, требований к обслуживающему персоналу; изучение типов клиентов, пути разрешения возможных конфликтов при обслуживании; изучение менеджмента в сфере оказания услуг в предприятиях питания; внедрение прогрессивных форм в обслуживании потребителей.

Формируемая компетенция

Обучающиеся должны обладать следующими компетенциями:

- базовыми

приобрели навыки:

владеют навыками и понятиями этического поведения при исполнении сервисной деятельности;

компетентны:

работать с посетителями применяя правила этикета и культуры общения;

- профессиональными:

приобрели навыки:

применение основ менеджмента в сфере сервисной деятельности;

компетентны:

обслуживать посетителей с учетом их психотипа;

- специальными

приобрели навыки:

обслуживания посетителей с учетом этических норм общения;

компетентны:

способствовать развитию сервисной этики на предприятии питания;

Постреквизиты: изучение данного курса является основой для глубокого усвоения таких дисциплин как: Организация обслуживания в предприятиях общественного питания, Технология приготовления пищи, Товароведение продовольственных продуктов и успешного прохождения производственной практики на предприятиях питания.

Пререквизиты:

для изучения данной дисциплины студентам необходим набор знаний и навыков по Основам экономики, Психологии и этики

Необходимые средства обучения: интерактивное оборудование, мультимедийный проектор, смартфон, компьютер, учебно-методический комплекс, тематический комплект плакатов, учебные видеофильмы, презентации

Контактная информация преподавателя:

Ф.И.О. (при наличии)

Ашамаева Гульнар Ергалиевна

тел.: 87772724577, 468510

e-mail: ashamayeva58@inbox.ru

Содержание рабочей учебной программы

№	Бағдарламаның мазмұны (бөлімдер, тақырыптар/оқытудың нәтижелері, бағалау критерийлері)	Жалпы сағат тар Всего часов	Соның ішінде В том числе		
			Теориялық Теоретические	Зертханалық-практикалық Лабораторно-практические	Өндірістік оқыту /өндірістік практика Производственное обучение/ профессиональная практика
1	2	3	4	5	6
	Тема 1. Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека				
1 2	Клиенты и их потребности Понятие сервисной этики Результаты обучения Определить основные понятия, психотип посетителя, тактику обслуживания Критерии оценки Определяет пути совершенствования обслуживания посетителей с применением индивидуального подхода с учетом психотипа посетителя	4	4		
	Тема 2. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса				
3 4 5 6	Безопасность сервиса Результаты обучения Стандартизация и сертификация услуг общественного питания Пути повышения качества услуг и обслуживания потребителей Результаты обучения Определить основы безопасности сервиса и их обязательное применение при исполнении служебных обязанностей; Критерии оценки Определяет критерии безопасного обслуживания потребителей, основные понятия стандартизация и сертификация услуг общественного питания	4 2 2	4 2 2		
	Тема 3. Культура обслуживания				
7 8 9 10 11 12	Культура обслуживания и сервиса Менеджмент в сфере услуг Культура общения Профессионально- служебная этика и ее основные нормы Правила этикета обслуживания гостей Эстетика обслуживания, конфликты при обслуживании потребителя	2 2 2 2 2 2	2 2 2 2 2	2	

13	<p>Конфликты и способы их разрешения</p> <p>Результаты обучения Определить тактику обслуживания различных контингентов потребителей с применением прогрессивных методов организации обслуживания, понятий этики и культуры обслуживания</p> <p>Критерии оценки Организовывает обслуживание посетителей с применением основ менеджмента, с учетом этических норм общения, способствует развитию сервисной этики на предприятии питания; разрешает конфликтные ситуации при обслуживании посетителей</p>	2		2	
	Тема 4. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания потребителя				
14	<p>Понятие новой услуги, прогрессивные формы обслуживания потребителя</p> <p>Результаты обучения Определить новые виды услуги и прогрессивные формы обслуживания потребителя в предприятии питания</p> <p>Критерии оценки Определяет и применяет новые виды услуг при обслуживании потребителей</p>	2	2		
	Тема 5. Особенности развития сервисной деятельности				
15	Этапы развития сервисной деятельности	2	2		
16	Развитие сферы обслуживания в Казахстане	2	2		
17	Особенности обслуживания иностранных туристов и посетителей	2		2	
18	Экскурсия в ресторан Пиццолий, кафе Хуторок	2		2	
19	Экскурсия в ресторан Пиццолий, кафе Хуторок	2		2	
20	Экскурсия в ресторан Пиццолий, кафе Хуторок	2		2	
	<p>Результаты обучения Определить этапы развития сервисной деятельности, особенности обслуживания иностранных туристов и посетителей, провести анализ и сравнить уровень обслуживания ресторана Пиццолий, кафе Хуторок</p> <p>Критерии оценки Определяет этапы развития сервисной деятельности, особенности обслуживания иностранных туристов и посетителей, анализирует уровень обслуживания ресторана Пиццолий, кафе Хуторок</p>				

Перечень литературы и средств обучения

1. Конституция Республики Казахстан
2. Послание Президента Республики Казахстан Токаева К.К. народу Казахстана «КАЗАХСТАН В НОВОЙ РЕАЛЬНОСТИ: ВРЕМЯ ДЕЙСТВИЙ» Астана, 2020.
3. Закон «Об образовании» Республики Казахстан Астана, 2020.
4. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»
5. Анаятова И.В, Сыдығалиева Э.У, Уйкасова З.С, Токенов Ж.А
Контроль качества обслуживания гостей в ресторане, Астана 2018
6. Богужева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров, Ростов-на - Дону; Феникс; ОАО «Московские учебники»; 2006.
7. Кондратьев К.П. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания, Улан-Удэ, 2007
8. Радченко Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания, Ростов - на - Дону; Феникс, 2009.
9. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, издательский центр «Академия», 2006.

Средства обучения:

1. Интерактивное оборудование;
2. Мультимедийный проектор;
3. Персональный компьютер, ноутбук, смартфон;
4. Учебные видеофильмы, аудиозаписи, презентации;