

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЮМЕНСКИЙ КОЛЛЕДЖ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»
(ГАПОУ ТО «ТКПСТ»)

Приложение № 20
к ОПОП ППССЗ по специальности
43.02.01 Организация обслуживания
в общественном питании

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.13 ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Тюмень 2020

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 465 (зарегистрирован в Минюст России от 11.06.2014 г. № 32672), в соответствии с региональными требованиями работодателей к применению положений Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-І.

Организация-разработчик: ГАПОУ ТО «ТКПСТ»

Разработчик: Гарбар Мария Михайловна, преподаватель высшей квалификационной категории

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО
на заседании ПЦК гуманитарных,
естественнонаучных и математических дисциплин
Протокол №10 от 26.06.2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: общепрофессиональная дисциплина входит в профессиональный цикл.

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

Цели курса:

1. Формирование знания и умения грамотного поведения потребителей в различных рыночных ситуациях.

2. Развитие экономического и логического мышления, творческих способностей, коммуникативных способностей.

3. Воспитание организованности, деловитости, культуры поведения и смелости в защите своих прав.

Задачи курса:

1. Подвести обучающихся к осознанию необходимости овладения различными экономическими знаниями в области прав потребителей.

2. Ознакомить с основными законодательными актами, регламентирующими права и защиту интересов потребителей, а также элементы маркировки на упаковки товаров.

3. Показать, что потребитель является главным действующим лицом в рыночной экономике, поэтому должен знать требования объективных экономических законов и вести себя в соответствии с этими требованиями.

4. Выработать умения и навыки разумного поведения потребителя при покупке товаров.

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

- права потребителей;
- права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца);
- ответственность изготовителя (исполнителя, продавца);
- функции Федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- работать с нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, научной литературой, аналитическими материалами, материалами судебной практики;
- применять правовые нормы законодательства в области защиты прав потребителей при решении производственных ситуаций.

Изучение дисциплины обеспечивает формирование части профессиональных и общих компетенций:

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

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

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

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

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в

профессиональной деятельности.

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

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

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

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

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

ПК 1.2. Организовывать выполнение заказов потребителей.

ПК 1.3. Контролировать качество выполнения заказа.

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

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.

ПК 3.1. Выявлять потребности потребителей продукции и услуг организации общественного питания.

ПК 3.2. Формировать спрос на услуги общественного питания, стимулировать их сбыт.

ПК 3.3. Оценивать конкурентоспособность продукции и услуг общественного питания, оказываемых организацией.

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

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

ПК 4.3. Проводить контроль качества услуг общественного питания.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов;
самостоятельной работы обучающегося 18 часов.

1.5. Использование часов вариативной части ОПОП

Дисциплина	Обоснование	Объем часов		
		максимальной аудиторной нагрузки	обязательной аудиторной нагрузки	
			ТЗ	ПЗ
ОП.13 Защита прав потребителей	Учебная дисциплина введена в учебный план в соответствии с региональными требованиями работодателей к применению положений Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1.	54	18	18

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	36
в том числе:	
практические занятия	18
лабораторные работы	-
Самостоятельная работа обучающегося	18
в том числе:	
работа с глоссарием	12
работа с нормативными документами	6
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета (6 семестр)	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.11 Защита прав потребителей

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1. Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей	Содержание учебного материала	2	
	Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей		1
	Основные понятия и категории Закона РФ «О защите прав потребителей»		1
	Основные права потребителей		1
	Источники информации для потребителей		1
	Самостоятельная работа обучающихся № 1. 1. выделение ключевых понятий и терминов темы, работа с глоссарием; 2. работа с Законом РФ «О защите прав потребителей», другими нормативными правовыми актами;	2	-
2. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце), и о товарах (работах, услугах)	Содержание учебного материала	2	
	Право потребителя на качество товара (работы, услуги).		1
	Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу).		1
	Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).		1
	Самостоятельная работа обучающихся № 2. 1. выделение ключевых понятий и терминов темы, работа с глоссарием; работа с Законом РФ «О защите прав потребителей», другими нормативными правовыми актами; 3. составить претензию по выявленному недостатку	2	-
3. Защита прав потребителей при продаже товаров	Содержание учебного материала	4	
	Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков.		1
	Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.		
	Устранение недостатков товара изготовителем.		1
	Замена товара ненадлежащего качества.		1
	Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя.		1
	Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя.		1
	Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю.		1
	Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.		1
	Практические занятия	4	
	Практическое занятие № 1. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.	2	-
	Практическое занятие № 2. Дистанционный способ продажи товара. Правила продажи отдельных видов товаров.	2	-

	Самостоятельная работа обучающихся № 3. 1. выделение ключевых понятий и терминов темы, работа с глоссарием; работа с Законом РФ «О защите прав потребителей», другими нормативными правовыми актами;	2	-
4. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг	Содержание учебного материала	2	
	Сроки выполнения работ (оказания услуг).		1
	Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).		1
	Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).		1
	Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги).		1
	Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя.		1
	Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг).		1
	Регулирование оказания отдельных видов услуг. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям.		
	Практические занятия	8	
	Практическое занятие № 3. Смета на выполнение работы (оказание услуги).	2	-
	Практическое занятие № 4. Выполнение работы из материала исполнителя.	2	-
	Практическое занятие № 5. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя.	2	-
	Практическое занятие № 6. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги).	2	-
	Самостоятельная работа обучающихся № 4. 1. выделение ключевых понятий и терминов темы, работа с глоссарием; 2. работа с Законом РФ «О защите прав потребителей», другими нормативными правовыми актами;	2	-
5. Права потребителей при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)	Содержание учебного материала	2	
	Требования, предъявляемые к качеству работ (услуг).		1
	Сроки предъявления и удовлетворения требований потребителя в отношении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).		1
	Ответственность за нарушение сроков.		1
	Самостоятельная работа обучающихся № 5. 1. выделение ключевых понятий и терминов темы, работа с глоссарием; 2. работа с Законом РФ «О защите прав потребителей», другими нормативными правовыми актами; 3. составить претензию по выявленному недостатку	2	-
6. Правила выполнения (оказания) отдельных видов работ (услуг.)	Содержание учебного материала	2	
	Правила перевозки пассажиров, грузов, багажа воздушным, водным, автомобильным, железнодорожным транспортом.		1
	Правила туристско-экскурсионных услуг; коммунальных и бытовых услуг; услуг автостоянок;		1
	Предоставления гостиничных услуг; медицинских, правовых, образовательных, информационных, финансовых, рекламных, транспортных услуг; услуг связи.		1
7. Государственные и общественные организации по защите прав потребителей	Содержание учебного материала	2	
	Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.		1
	Самостоятельная работа обучающихся № 6.	2	-

	1. выделение ключевых понятий и терминов темы, работа с глоссарием; 2. работа с Законом РФ «О защите прав потребителей», другими нормативными правовыми актами;		
8. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей	Содержание учебного материала	2	
	Подсудность дел, связанных с защитой прав потребителей.		1
	Уплата государственной пошлины.		1
	Досудебный порядок рассмотрения требований потребителя.		1
	Самостоятельная работа обучающихся № 7. 1. выделение ключевых понятий и терминов темы, работа с глоссарием; 2. работа с Законом РФ «О защите прав потребителей», другими нормативными правовыми актами; 3. составить исковое заявление о нарушенном праве	4	-
9. Процессуальные аспекты защиты прав потребителей	Содержание учебного материала	2	
	Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).		1
	Порядок предъявления претензии и удовлетворения претензионных требований		1
	Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле		1
	Практические занятия	6	
	Практическое занятие № 7. Порядок подачи искового заявления.	2	-
	Практическое занятие № 8. Судебная защита прав потребителей	2	-
	Практическое занятие № 9. Зачетное занятие. Дифференцированный зачет.	2	-
	Самостоятельная работа обучающихся № 8. 1. выделение ключевых понятий и терминов темы, работа с глоссарием; 2. работа с Законом РФ «О защите прав потребителей», другими нормативными правовыми актами;	2	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета			
Всего		54	

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).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета правового обеспечения профессиональной деятельности.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; нормативные документы.

Технические средства обучения: ПЭВМ, интерактивная доска, СПС.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Семенихин, В.В. Защита прав потребителей / В.В. Семенихин. — 2-е изд. — Москва: Гросс Медиа, 2015. — 197 с.

Правовые акты:

1. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ
2. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ
3. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья)" от 26.11.2001 N 146-ФЗ.
4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".
5. Приказ МАП РФ от 20.05.1998 N 160 "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ "О защите прав потребителей".
6. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей".
7. Постановление Правительства РФ от 16.02.2013 N 129 "О государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей"
8. Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом"
9. Постановление Правительства РФ от 02.05.2012 N 412 "Об утверждении Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей"

Интернет-ресурсы:

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс»;
2. Информационно-правовая система «Гарант». Режим доступа:
<http://rospotrebnadzor.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущей и промежуточной аттестации.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
-работать с нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, судебными материалами;	Оценка результатов выполнения заданий на практических занятиях № 1-9 Оценка результатов выполнения самостоятельной работы № 1-8 Оценка результатов промежуточной аттестации
-применять правовые нормы законодательства в области защиты прав потребителей при решении производственных ситуаций.	Оценка результатов выполнения заданий на практических занятиях № 1-9 Оценка результатов выполнения самостоятельной работы № 1-8 Оценка результатов промежуточной аттестации
Знания:	
-права потребителей;	Оценка результатов тестирования, устного опроса по теме № 2-5 Оценка результатов выполнения самостоятельной работы № 2-5 Оценка результатов промежуточной аттестации
-права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца);	Оценка результатов тестирования, устного опроса по теме № 2 Оценка результатов выполнения самостоятельной работы № 2 Оценка результатов промежуточной аттестации
-ответственность изготовителя (исполнителя, продавца);	Оценка результатов тестирования, устного опроса по теме № 2 Оценка результатов выполнения самостоятельной работы № 2 Оценка результатов промежуточной аттестации
-функции Федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.	Оценка результатов тестирования, устного опроса по теме № 6-9 Оценка результатов выполнения самостоятельной работы № 6-8 Оценка результатов промежуточной аттестации

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только формирование профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений:

Результаты (освоенные 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.	- понимает сущность и социальную значимость будущей профессии - демонстрирует интерес к будущей профессии	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-9 самостоятельной работы № 1-8
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и	- организует собственную деятельность, использует виды документации для решения	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-9

способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	профессиональных задач	самостоятельной работы № 1-8
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- принимает решения в стандартных и нестандартных управленческих ситуациях, связанных с применением документов и нести за них ответственность	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-9 самостоятельной работы № 1-8
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- демонстрирует умения поиска и использования информации для эффективного решения профессиональных задач в сфере документирования, профессионального и личностного роста	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-9 самостоятельной работы № 1-8
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-9 самостоятельной работы № 1-8
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- грамотно формулирует и задает вопросы; - координирует свои действия с другими участниками общения; - контролирует свое поведение, свои эмоции, настроение; - воздействует на партнера общения и др.	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-9 самостоятельной работы № 1-8
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- формулирует цели овладения различными видами работ и определять соответствующий конечный продукт; - реализует поставленные цели в деятельности; - представляет конечный результат деятельности в полном объеме	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-9 самостоятельной работы № 1-8
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- демонстрирует стремления к самопознанию, самооценке, саморегуляции и саморазвитию; - определяет свои потребности в изучении дисциплины и выбирать соответствующие способы его изучения; - владеет методикой самостоятельной работы над совершенствованием умений; - осуществляет самооценку, самоконтроль через наблюдение за собственной деятельностью - формулирует цели овладения различными аспектами	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-9 самостоятельной работы № 1-8

	<p>профессиональной деятельности, определять соответствующий конечный продукт;</p> <ul style="list-style-type: none"> - реализует поставленные цели в деятельности; - понимает роль повышения квалификации для саморазвития и самореализации в профессиональной и личной сфере 	
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - проявляет интерес к инновациям в области профессиональной деятельности; - понимает роль модернизации технологий профессиональной деятельности - представляет конечный результат деятельности в полном объеме; - ориентируется в информационном поле профессиональных технологий. 	Оценка результативности выполнения заданий на практических занятиях № 1-9 самостоятельной работы № 1-8
ПК 1.1. Анализировать возможности организации по производству продукции общественного питания в соответствии с заказами потребителей.	<ul style="list-style-type: none"> -применяет нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей на практике; -составляет правовые документы в области защиты прав потребителей 	<p>Наблюдение и оценка результатов выполнения заданий на</p> <ul style="list-style-type: none"> – промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.01 - государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании
ПК 1.2. Организовывать выполнение заказов потребителей.	<ul style="list-style-type: none"> -применяет нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей на практике; -составляет правовые документы в области защиты прав потребителей 	<p>Наблюдение и оценка результатов выполнения заданий на</p> <ul style="list-style-type: none"> – промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.01 - государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании
ПК 1.3. Контролировать качество выполнения заказа.	<ul style="list-style-type: none"> -применяет нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей на практике; -составляет правовые документы в области защиты прав потребителей 	<p>Наблюдение и оценка результатов выполнения заданий на</p> <ul style="list-style-type: none"> – промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.01 - государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании
ПК 1.4. Участвовать в оценке эффективности деятельности организации	<ul style="list-style-type: none"> -применяет нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей на практике; 	Наблюдение и оценка результатов выполнения заданий на

общественного питания.	-составлять правовые документы в области защиты прав потребителей	– промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.01 - государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании
ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.	-применяет нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей на практике; -составлять правовые документы в области защиты прав потребителей	Наблюдение и оценка результатов выполнения заданий на – промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.02 - государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании
ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.	-применяет нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей на практике; -составлять правовые документы в области защиты прав потребителей	Наблюдение и оценка результатов выполнения заданий на – промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.02 - государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании
ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.	-применяет нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей на практике; -составлять правовые документы в области защиты прав потребителей	Наблюдение и оценка результатов выполнения заданий на – промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.02 - государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании
ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.	-применяет нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей на практике; -составлять правовые документы в области защиты прав потребителей	Наблюдение и оценка результатов выполнения заданий на – промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.02 - государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании
ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.	-применяет нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей на практике; -составлять правовые документы в области защиты прав потребителей	Наблюдение и оценка результатов выполнения заданий на – промежуточной аттестации по профессиональному модулю

		<p>ПМ.02</p> <p>- государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании</p>
<p>ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.</p>	<p>-применяет нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей на практике;</p> <p>-составлять правовые документы в области защиты прав потребителей</p>	<p>Наблюдение и оценка результатов выполнения заданий на</p> <p>– промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.02</p> <p>- государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании</p>
<p>ПК 3.1. Выявлять потребности потребителей продукции и услуг организации общественного питания.</p>	<p>-применяет нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей на практике;</p> <p>-составлять правовые документы в области защиты прав потребителей</p>	<p>Наблюдение и оценка результатов выполнения заданий на</p> <p>– промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.03</p> <p>- государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании</p>
<p>ПК 3.2. Формировать спрос на услуги общественного питания, стимулировать их сбыт.</p>	<p>-применяет нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей на практике;</p> <p>-составлять правовые документы в области защиты прав потребителей</p>	<p>Наблюдение и оценка результатов выполнения заданий на</p> <p>– промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.03</p> <p>- государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании</p>
<p>ПК 3.3. Оценивать конкурентоспособность продукции и услуг общественного питания, оказываемых организацией.</p>	<p>-применяет нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей на практике;</p> <p>-составлять правовые документы в области защиты прав потребителей</p>	<p>Наблюдение и оценка результатов выполнения заданий на</p> <p>– промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.03</p> <p>- государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании</p>
<p>ПК 4.1. Контролировать соблюдение требований нормативных документов и правильность проведения измерений при отпуске продукции и оказании услуг.</p>	<p>-применяет нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей на практике;</p> <p>-составлять правовые документы в области защиты прав потребителей</p>	<p>Наблюдение и оценка результатов выполнения заданий на</p> <p>– промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.04</p> <p>- государственной итоговой</p>

		аттестации по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании
ПК 4.2. Проводить производственный контроль продукции в организациях общественного питания.	<ul style="list-style-type: none"> -применяет нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей на практике; -составлять правовые документы в области защиты прав потребителей 	<p>Наблюдение и оценка результатов выполнения заданий на</p> <ul style="list-style-type: none"> – промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.04 - государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании
ПК 4.3. Проводить контроль качества услуг общественного питания.	<ul style="list-style-type: none"> -применяет нормативно-правовые документы в области защиты прав потребителей на практике; -составлять правовые документы в области защиты прав потребителей 	<p>Наблюдение и оценка результатов выполнения заданий на</p> <ul style="list-style-type: none"> – промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.04 - государственной итоговой аттестации по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании