Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС
Факультет технологий, товароведения и сервиса
Кафедра пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела

Меркулов Павел Александрович

Подписан: Меркулов Павел Александрович
DN: C=RU, S=Орловская область, L=гор. Орел, T=Директор, OU="СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ""", O="ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ""", СНИЛС=00482216008, ИНН=575206486423, E=it@orel.ranepa.ru, G=Павел Александрович, SN=Меркулов, CN=Меркулов Павел Александрович
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Среднерусского
института управления - филиала РАНХиГС
24.10.2022г протокол № 5

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Сервис в индустрии питания
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.В.ДВ.01.02 Клиентоориентированные технологии
(код и наименование РПД)

43.03.01 Сервис
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Очная, заочная
(формы обучения)

Год набора - 2023

Автор(ы)-составитель(и):

к.б.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Извекова Елена Витальевна

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

к.б.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Меркулова Елена Геннадьевна

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела к.б.н., доцент Меркулова Елена Геннадьевна

(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)

РПД Б1.В.ДВ.01.02 Клиентоориентированные технологии одобрена на заседании кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела.
Протокол от 30.10.2022 № 3.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Содержание и структура дисциплины	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	11
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	14
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	15

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Клиентоориентированные технологии обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапов (компонентов)[1]:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа (компонента) освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2	Умеет устанавливать и поддерживать контакты; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2	Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
ПК-1	Способен планировать, организовывать и координировать процессы обслуживания потребителей предприятий индустрии питания	ПК-1.4	Осуществляет взаимодействие с потребителями услуг сервиса предприятий индустрии питания и заинтересованными сторонами

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
D Организация процессов обслуживания гостей организации питания блюдами и напитками/ D/01.6 Организация и координация процессов обслуживания гостей организации питания	УК-3.2	на уровне знаний – знает основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия в команде; на уровне умений - решения коммуникативных проблем в процессе межличностного и профессионального общения; делового общения с потребителями в индустрии гостеприимства на уровне навыков - умеет устанавливать и поддерживать контакты; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия в команде
	УК-4.2	на уровне знаний – знает основные способы совершенствования собственной деятельности при выполнении профессиональных задач на уровне умений – умеет решать коммуникативные проблемы в процессе межличностного и профессионального общения на уровне навыков – способен применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию

[1] Код и наименование этапа (компонента) освоения компетенции разработчик ООП ВО определяет самостоятельно

	ПК-1.4	на уровне знаний – знает методы взаимодействия с потребителями услуг сервиса предприятий индустрии питания и заинтересованными сторонами на уровне умений – умеет взаимодействовать с потребителями услуг сервиса предприятий индустрии питания и заинтересованными сторонами на уровне навыков – владеет методами разрешения конфликтных ситуаций в процессе профессионального общения

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 Клиентоориентированные технологии составляет 3 з.е. (108 ч.).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- очная форма обучения: лекции – 18 часов, практические занятия – 36 часов, самостоятельная работа - 54 часа;
- заочная форма обучения: лекции – 6 часов, практические занятия – 8 часов, самостоятельная работа - 90 часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет (4 часа).

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Клиентоориентированные технологии относится к дисциплинам по выбору 2.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости / промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Общие представления о культуре, этике и профессиональной этике	22	4		8		10	опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам
Тема 2	Основы этикета. Культура делового общения и нормы этикета	24	4		8		12	Опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам, доклад (Д)
Тема 3	Клиентоориентированные технологии в сфере гостиничного сервиса	28	4		8		16	Опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам
Тема 4	Клиентоориентированные технологии в сфере общественного питания	34	6		12		16	Опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		*108*	*18*		*36*		*54*	

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости / промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Общие представления о культуре, этике и профессиональной этике	23	1		2		20	опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам
Тема 2	Основы этикета. Культура делового общения и нормы этикета	23	1		2		20	Опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам, доклад (Д)
Тема 3	Клиентоориентированные технологии профессиональной деятельности в сфере гостиничного сервиса	24	2		2		20	Опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам
Тема 4	Клиентоориентированные технологии профессиональной деятельности в сфере общественного питания	34	2		2		30	Опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам
Промежуточная аттестация		4						Зачет
Всего:		*108*	*6*		*8*		*90*	*4*

Используемые сокращения:

Л - занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР - лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ - практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР - индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ - занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СРО - самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Формы заданий текущего контроля успеваемости (контрольные работы (К), опрос (О), тестирование (Т), коллоквиум (Кол) и т.п.) и виды учебных заданий (эссе (Эс), реферат (Реф), диспут (Д), формы промежуточной аттестации: зачет (З.

Содержание дисциплины

Тема 1. Общие представления о культуре, этике и профессиональной этике

Общие представления о культуре и этике. Определение этики с точки зрения современного понимания. Основные категории этики, их краткая характеристика. Понятие о профессиональной этике и ее происхождение.

Тема 2. Основы этикета. Культура делового общения и нормы этикета

Этикет: определение, происхождение, содержание. История возникновения правил этикета. Особенности и значение делового этикета. Культура делового общения и нормы этикета. Искусство самопрезентации. Планирование и укрепление межличностных отношений. Мотивы и поведения и способы влияния на людей и ситуацию. Тактика ведения деловой беседы. Международная вежливость и правила гостеприимства. Особенности межкультурного общения в профессиональной сфере. Техника, приемы и виды делового и профессионального общения. Особенности речи в сфере общения. Правила ведения партнерской беседы. Барьеры в межличностном и профессиональном общении.

Тема 3. Клиентоориентированные технологии в сфере гостиничного сервиса

Требования к работникам и обслуживающему персоналу в сфере гостиничного сервиса при выполнении профессиональных задач. Технологии оказания услуг гостиничного сервиса. Этикет и порядок обслуживания посетителей гостиниц. Особенности культуры обслуживания иностранных гостей и туристов. Приемы разрешения конфликтных ситуаций при выполнении профессиональных задач в сфере гостиничного сервиса.

Тема 4. Клиентоориентированные технологии в сфере общественного питания

Требования к работникам и обслуживающему персоналу в сфере общественного питания при выполнении профессиональных задач. Технологии оказания услуг общественного питания. Мотивы поведения потребителя при выборе блюд. Этикет и порядок обслуживания потребителей в ресторане и кафе. Поведение официантов. Виды деловых приемов. Приемы разрешения конфликтных ситуаций при выполнении профессиональных задач в сфере общественного питания.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 Клиентоориентированные технологии используются следующие **методы текущего контроля успеваемости** обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Общие представления о культуре, этике и профессиональной этике	опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам
Психологические основы и приемы межкультурного, социального и профессионального взаимодействия в индустрии гостеприимства	Опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам, доклад (Д)
Клиентоориентированные технологии в сфере гостиничного сервиса	Опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам
Клиентоориентированные технологии в сфере общественного питания	Опрос (О), тестирование (Т), отчет по практическим работам

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 Клиентоориентированные технологии рекомендуется применять следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:
- при проведении занятий лекционного типа: опрос;
- при проведении практических занятий: опрос, тестирование, доклад;
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов: проверка выполненного задания.

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств):

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде зачета в устной форме по вопросам и (или) тестирование; оцениваются с возможностью последующего конвертирования в систему ESTC и БРС[2].

Итоговая оценка по дисциплине является суммой баллов результатов текущего контроля и промежуточных аттестаций.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
Примерные вопросы для подготовки к опросу

[2] При условии, если балльно-рейтинговой система (БРС) внедрена в учебный процесс структурным подразделением/филиалом Академии

Тема 1. Общие представления о культуре, этике и профессиональной этике

1. Дайте определения понятиям «культура» и «этика» с современной точки зрения
2. Перечислите основные категории этики
3. Дайте краткую характеристику основных категорий этики
4. Дайте определение понятию «профессиональная этика», ее происхождение.

Тема 2. Основы этикета. Культура делового общения и нормы этикета

1. Особенности и значение делового этикета.
2. Культура делового общения и нормы этикета. Перечислите основные качества работников и обслуживающего персонала в индустрии гостеприимства
3. Назовите методы психологии и оценки благонадежности персонала, используемые в исследовании проблем в индустрии гостеприимства
4. Назовите основные особенности межкультурного общения в профессиональной сфере
5. Перечислите виды делового и профессионального общения
6. Назовите правила ведения партнерской беседы
7. Назовите возможные барьеры в межличностном и профессиональном общении

Тема 3. Клиентоориентированные технологии в сфере гостиничного сервиса

1. Перечислите основные требования к работникам и обслуживающему персоналу в сфере гостиничного сервиса при выполнении профессиональных задач
2. Укажите порядок обслуживания посетителей гостиниц
3. Перечислите основные особенности культуры обслуживания иностранных гостей и туристов
4. Назовите основные приемы разрешения конфликтных ситуаций при выполнении профессиональных задач в сфере гостиничного сервиса

Тема 4. Клиентоориентированные технологии в сфере общественного питания

1. Перечислите основные требования к работникам и обслуживающему персоналу в сфере общественного питания при выполнении профессиональных задач
2. Укажите мотивы поведения потребителя при выборе блюд
3. Укажите порядок обслуживания потребителей в ресторане и кафе
4. Назовите основные виды деловых приемов
5. Дайте краткую характеристику основных видов деловых приемов
6. Перечислите основные особенности обслуживания дневных и вечерних дипломатических приемов
7. Назовите основные приемы разрешения конфликтных ситуаций при выполнении профессиональных задач в сфере общественного питания

Типовые тестовые задания
Вариант 1

1. Профессиональная этика - это:
А) местопребывание, совместное жилище
Б) философская наука, изучающая мораль как одну из сторон жизни человека
В) совокупность определенных обязанностей и норм поведения, поддерживающих моральный престиж профессиональных групп в обществе

2. К основным психологическим чертам личности относят:
А) темперамент, характер, эмоции, самооценка
Б) самостоятельность, гибкость, быстрота мышления
В) мышление, речь

3. Экстероцептивные ощущения отражают:
А) свойства предметов и явлений внешней среды («пять чувств»)
Б) состояние внутренних органов
В) положение и движение тела в пространстве

4. Физиологическая основа восприятия - это…
А) непроизвольное перемещение внимания с одного объекта на другой
Б) процесс воссоздания образа предмета, воспринимаемого нами ранее, но не в данный момент
В) согласованная деятельность нескольких анализаторов, протекающая при участии ассоциативных отделов коры головного мозга и центров речи

5. Во всех культурах есть сходные жесты, среди которых выделяют:
А) коммуникативные, модальные, описательные
Б) согласованные

В) незаметные

6. Суммарный показатель уровня обслуживания – это…

А) сумма оценок показателей: качество продукции, ассортимент, комфорт, культура обслуживания

Б) темперамент, характер, эмоции, самооценка

В) все варианты правильные

7. Какие услуги предприятий общественного питания входят в информационно-консультативные?

А) консультации по организации музыкального обслуживания

Б) консультации по вопросам использования кулинарной продукции при различных заболеваниях

В) консультации по упаковке кулинарных изделий

8. Количество официантов для банкета зависит от…

А) режима работы предприятия

Б) числа гостей, вида банкета, продолжительности пути от зала до кухни

В) застольной атмосферы

9. Проприоцептивные ощущения отражают:

А) свойства предметов и явлений внешней среды («пять чувств»)

Б) состояние внутренних органов

В) положение и движение тела в пространстве

10. Какой нормативный уровень качества обслуживания (в баллах) является хорошим?

А) меньше 0,7

Б) 0,89-0,7

В) 1-0,9

Вариант 2

1. Какие основные факторы определяют культуру обслуживания потребителей?

А) наличие современной материально-технической базы

Б) внешний вид и личная гигиена обслуживающего персонала

В) тип и наличие производства

2. Интероцептивные ощущения отражают:

А) свойства предметов и явлений внешней среды («пять чувств»)

Б) состояние внутренних органов

В) положение и движение тела в пространстве

3. Восприятие – это…

А) непроизвольное перемещение внимания с одного объекта на другой

Б) целостное отражение предметов и явлений в совокупности их свойств и частей при их непосредственном воздействии на органы чувств

В) согласованная деятельность нескольких анализаторов, протекающая при участии ассоциативных отделов коры головного мозга и центров речи

4. Заказ на банкет принимает…

А) метрдотель, директор

Б) бармен, повар

В) все варианты правильные

5. Приемы бывают…

А) официальные, неофициальные

Б) рабочие

В) все варианты правильные

6. К встрече потребителей в ресторане должны быть готовы:

А) уборщики, посудомойщики

Б) швейцар, гардеробщик, метрдотель, хостесс, официанты

В) все варианты правильные

7. Уровень качества обслуживания определяют по формуле:

А) $У_{кач.обс.} = \frac{У_{общ}}{n}$

Б) $У_{кач.обс.} = \frac{}{К_к + К_{кп}}$

В) $У_{кач.обс.} = 10(К_к+К_{кп})$

8. Профессиональная этика - это:

А) местопребывание, совместное жилище

Б) философская наука, изучающая мораль как одну из сторон жизни человека

В) совокупность определенных обязанностей и норм поведения, поддерживающих моральный престиж профессиональных групп в обществе

9. Какой нормативный уровень качества обслуживания (в баллах) является высоким?

А) меньше 0,7

Б) 0,89-0,7

В) 1-0,9

10. Какой по виду банкет устраивают на дипломатических, официальных приемах?

А) экспресс-стол

Б) банкет с частичным обслуживанием официантами

В) банкет с полным обслуживанием официантами

Ответы на типовые тестовые задания

№ вопроса	Вариант 1	Вариант 2
1	В	Б
2	А	Б
3	А	Б
4	В	А
5	А	А
6	А	Б
7	Б	Б
8	Б	В
9	В	В
10	Б	В

Материалы текущего контроля успеваемости

Решение ситуационных и практических задач

Задача №1.

Оцените уровень обслуживания кафе, если результаты опроса и анкетирования 50 потребителей (n=50) показали (в баллах): качество обслуживания - 90, ассортимент – 96, комфорт – 108, культура обслуживания – 92.

Задача №2.

Общая оценка уровня обслуживания ($У_{обс}$) ресторана составила 14 баллов. Внесите предложения, нацеленные на эффективность обслуживания и привлечение новых потребителей в кафе.

Задача №3.

Оцените культуру обслуживания в ресторане, если по материалам проверок показатель культуры обслуживания составил 1 балл, а из 110 посетителей не удовлетворены культурой обслуживания 4 человека. Допустимый предел коэффициента культуры обслуживания 2,5 балла.

Задача №4.

Оцените уровень качества обслуживания кафе, если коэффициент культуры обслуживания - 3,7; коэффициент качества продукции – 3,5.

Задача №5.

Представьте вариант подготовки банкета-ужина за столом с полным обслуживанием официантами на 24 гостя. Начало банкета в 20:00.

Материалы для контроля самостоятельной работы:

Контрольные вопросы к теме 2. Основы этикета. Культура делового общения и нормы этикета

1. Краткая характеристика видов темперамента и характера
2. Основные качества работников и обслуживающего персонала в индустрии гостеприимства
3. Основные особенности межкультурного общения в профессиональной сфере

4. Правила ведения партнерской беседы
5. Возможные барьеры в межличностном и профессиональном общении

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): письменного ответа на вопросы и выполнения практического задания (решение задачи).

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Шкала оценивания: зачтено/passed; не зачтено/not passed.

Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования описание шкал оценивания

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-3.2 Умеет устанавливать и поддерживать контакты; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия в команде	Письменный ответ на вопросы и решение задачи	Демонстрирует на высоком уровне способность устанавливать и поддерживать контакты; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия в команде
УК-4.2 Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию	Письменный ответ на вопросы и решение задачи	Умеет грамотно применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
ПК-1.4 Осуществляет взаимодействие с потребителями услуг сервиса предприятий индустрии питания и заинтересованными сторонами	Письменный ответ на вопросы и решение задачи	Демонстрирует на высоком уровне способность взаимодействовать с потребителями услуг сервиса предприятий индустрии питания и заинтересованными сторонами

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации (зачету)

1. Общие представления профессиональной этике и этикете
2. Определение этики с точки зрения современного понимания
3. Основные категории этики, их краткая характеристика
4. Понятие о профессиональной этике и ее происхождение
5. Психологические черты личности
6. Виды темперамента и их характеристика
7. Тип и классификация характера
8. Основные качества работников и обслуживающего персонала в индустрии гостеприимства
9. Методы психологии в исследовании проблем в индустрии гостеприимства
10. Методы оценки благонадежности персонала
11. Особенности межкультурного общения в профессиональной сфере
12. Техника, приемы и виды делового и профессионального общения
13. Особенности речи в сфере общения
14. Правила ведения партнерской беседы
15. Барьеры в межличностном и профессиональном общении
16. Требования к работникам и обслуживающему персоналу в сфере гостиничного сервиса при выполнении профессиональных задач
17. Технологии оказания услуг гостиничного сервиса
18. Этикет и порядок обслуживания посетителей гостиниц

19. Особенности культуры обслуживания иностранных гостей и туристов
20. Приемы разрешения конфликтных ситуаций при выполнении профессиональных задач в сфере гостиничного сервиса
21. Требования к работникам и обслуживающему персоналу в сфере общественного питания при выполнении профессиональных задач
22. Мотивы поведения потребителя при выборе блюд
23. Этикет и порядок обслуживания потребителей в ресторане и кафе
24. Поведение метрдотеля, хостесс, официантов при встрече гостей
25. Виды деловых приемов
26. Приемы разрешения конфликтных ситуаций при выполнении профессиональных задач в сфере общественного питания

Типовые задачи для промежуточного контроля (зачету)

Задача №1. Оцените уровень обслуживания ресторана, если результаты опроса и анкетирования 30 потребителей (n=30) показали (в баллах): качество обслуживания - 92, ассортимент – 98, комфорт – 115, культура обслуживания – 95.

Задача №2. Общая оценка уровня обслуживания ($У_{обс}$) ресторана составила 12 баллов. Внесите предложения, нацеленные на эффективность обслуживания и привлечение новых потребителей в ресторан.

Задача №3. Оцените культуру обслуживания в ресторане, если по материалам проверок показатель культуры обслуживания составил 1 балл, а из 120 посетителей не удовлетворены культурой обслуживания 3 человека. Допустимый предел коэффициента культуры обслуживания 2,5 балла

Задача №4. Оцените уровень качества обслуживания кафе, если коэффициент культуры обслуживания - 3,7; коэффициент качества продукции – 3,5.

Задача №5. Рассчитайте количество тарелок для подачи второго блюда 25 участникам банкета

Задача №6. Оцените уровень качества обслуживания ресторана, если коэффициент культуры обслуживания - 2,3; коэффициент качества продукции – 4,2.

Задача №7. Рассчитайте количество официантов для 45 участников банкета-фуршета

Задача №8. Рассчитайте количество официантов для 30 участников банкета-коктейля

Задача №9. Рассчитайте количество официантов для 15 участников банкета с полным обслуживанием официантами

Задача №10. Рассчитайте количество официантов для 25 участников банкета с частичным обслуживанием официантами

Шкала оценивания.

Критерий оценивания	Шкала оценивания
Демонстрирует на высоком уровне способность устанавливать и поддерживать контакты; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия в команде; взаимодействовать с потребителями услуг сервиса предприятий индустрии питания и заинтересованными сторонами; умеет грамотно применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию	5 (отлично)
Демонстрирует на хорошем уровне способность устанавливать и поддерживать контакты; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия в команде; взаимодействовать с потребителями услуг сервиса предприятий индустрии питания и заинтересованными сторонами; умеет достаточно грамотно применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию	4 (хорошо)
Демонстрирует на низком уровне способность устанавливать и поддерживать контакты; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия в команде; взаимодействовать с потребителями	3 (удовлетворительно)

услуг сервиса предприятий индустрии питания и заинтересованными сторонами; умеет недостаточно грамотно применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию	
Не демонстрирует способность устанавливать и поддерживать контакты; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия в команде; взаимодействовать с потребителями услуг сервиса предприятий индустрии питания и заинтересованными сторонами; не умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию	2 (неудовлетворительно)

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Методические рекомендации и указания, обеспечивающие возможность освоения дисциплины, содержатся в учебно-методических пособиях.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине включает следующие материалы:

В самом начале учебного курса желательно ознакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, практических занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем примерных вопросов к зачету.

Непосредственная подготовка к зачету осуществляется по вопросам, представленным в данной рабочей программе. План включает в себя:

- показ теоретической и практической значимости рассматриваемого вопроса;
- обзор освещения вопроса в истории;
- определение сущности рассматриваемого предмета;
- основные элементы содержания и структуры предмета рассмотрения;
- факторы, логику и перспективы эволюции предмета;
- показ роли и значения рассматриваемого материала для практической деятельности.

В данном курсе изучаются современные проблемы культуры и этики индустрии гостеприимства как в целом, так и отдельных ее сфер и звеньев. В связи с этим студенты должны хорошо понимать теоретические основы культуры обслуживания и этики в индустрии гостеприимства, приобрести практические навыки при выполнении профессиональных задач.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;

– рабочая программа дисциплины в части целей, перечня знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

У студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и семинарских занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для прохождения промежуточной аттестации.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. Основная литература

1. Грибова, Н. А. Дипломатический этикет и сервис в ресторанном бизнесе : учеб. пособие / Н. А. Грибова, Рос. экон. ун-т им. Г.В. Плеханова. – М. : Изд-во РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2018. – 91 с.
2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2020 - 383 с.
3. Кораблина, Е. П. Профессиональная этика и служебный этикет: учебно-методическое пособие / Е. П. Кораблина, С. Б. Пашкин. — Санкт-Петербург : РГПУ им. А. И. Герцена, 2019. — 212 с. — ISBN 978-5-8064-2741-1. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/136761 (дата обращения: 30.09.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Михайлова, Н.К. История гостеприимства: учебное пособие для вузов/ Н.К. Михайлова. - Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 248 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — https://e.lanbook.com/book/266822.
5. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса: учебное пособие / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-3651-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/206486 (дата обращения: 30.09.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей

7.2. Дополнительная литература

1. Алексеев, И. С. Искусство дипломатии: не победить, а убедить : монография / И. С. Алексеев. — 7-е изд., доп. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 315 с. - ISBN 978-5-394-03620-0.
2. Антонова, В. А. Организация производства и обслуживания предприятий общественного питания : учебное пособие / В. А. Антонова. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2018 — Часть 2 — 2018. — 197 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/170471 (дата обращения: 30.09.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие/ В.Г. Федцов -— Санкт-Петербург : Лань, 2021.- Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — https://e.lanbook.com/book/229409

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания
2. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования
3. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу
4. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения
5. СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения»

7.4. Интернет-ресурсы

1. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.garant.ru, свободный.
2. Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. – Режим

доступа: http://pravo.gov.ru/ips, свободный.

3. Официальный сайт компании «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/ свободный.

4. Официальный сайт Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) // Режим доступа: https://www.rst.gov.ru/portal/gost, свободный.

5. Сайт Министерства экономического развития РФ// Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/, свободный.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Наименование программного обеспечения	**Назначение и тип лицензии программного обеспечения**
7-Zip	Архиватор с высокой степенью сжатия Свободная лицензия
Adobe reader – Russian	Просмотр, печать и внесение аннотаций в документы PDF. Свободная лицензия
Adobe Acrobat Reader DC– Russian	Чтение, печать и рецензирование файлов PDF. Свободная лицензия
DIA	Свободный кросс платформенный редактор диаграмм, часть GNOME Office. Свободная лицензия
Google Chrome	Браузер Свободная лицензия
Mozilla FireFox	Браузер. Свободная лицензия
Word Tabulator	Предназначена для анализа текстов в среде MS Windows. Свободная лицензия
Yandex Браузер	Браузер Свободная лицензия
Windows XP Professional Windows 7 Professional Windows 8 Pro Windows 8.1 Pro Windows 10 Pro	Операционные системы. Лицензированная версия
Консультант Плюс	Справочно-правовая система
Office Professional Plus 2007 Office Professional Plus 2010 Office Standard 2007 Office Standard 2010 Office Standard 2013	Пакет офисных приложений. Лицензированная версия

Материально-техническая база соответствует действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся.

Все кабинеты, аудитории и лаборатории оснащены противопожарной сигнализацией, обслуживаемой специализированной организацией и находящиеся в исправном состоянии.

Таблица – Материально-техническая база по дисциплине (модулю)

№ п/п	Номер аудитории	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	102-1	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения	Учебная мебель, доска, персональный компьютер в сборе с доступом в интернет – 1 шт. (AMDFX™-4100 Quad-CoreProcessor 3.60 GHz/ОЗУ 4.00 ГБ/ HDD 250 ГБ/AcerSyncMasterSA300); колонки Genius – 1 шт.; проектор EPSON – 1 шт.; экран– 1 шт.

		курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:	
2	237	аудитория для самостоятельной работы	Учебная мебель, персональные компьютеры в сборе с доступом в интернет – 15 шт. (DVD-RV, VGA NV 8600GT, HDD 160, INTEL C2D4400/ BenQ FP92 ES/кл/м) коммутатор Dlink– 1шт.
3	115	аудитория для самостоятельной работы	Учебная мебель, персональный компьютер в сборе с доступом в интернет– 1шт. (DVD-RV, VGA NV 8600GT, HDD 160, INTEL C2D4400/ BenQ FP92 ES/кл/м), коммутатор Dlink– 1шт.