Щеголев Александр Владимирович

Подписан: Щеголев Александр Владимирович
DN: C=RU, S=Орловская область, T=исполняющий обязанности директора, 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=13950729986, ИНН=575208091607, E=it@orel.ranepa.ru, G=Александр Владимирович, SN=Щеголев, CN=Щеголев Александр Владимирович
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

Приложение 4

к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.10 Профессиональная этика и этикет
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.03.02 Туризм
(код, наименование направления подготовки)

Технология и организация туристских услуг
(наименование образовательной программы)

очная, заочная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2026
Год изменения – Орел- 2026

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Извекова Елена Витальевна,

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

(ФИО, ученая степень, ученое звание, должность)

Заведующий кафедрой:

Меркулова Елена Геннадьевна,

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

(ФИО, ученая степень, ученое звание, должность)

Рабочая программа дисциплины Б1.В.10 Профессиональная этика и этикет одобрена на заседании кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Среднерусского института управления – филиал РАНХиГС.

протокол № 11 от «30» июня 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы....4

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы....5

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)....6

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания....11

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания....15

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине....20

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)....31

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет....33

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы....35

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

Дисциплина Б1.В.10 Профессиональная этика и этикет обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)*	**Код компетенции**	**Наименование компетенции**	**Код индикатора достижения компетенций**	**Наименование индикатора достижения компетенций**	**Образовательный результат**
Е/02.7 Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг	ПК-2	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ПК-2.1	Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	ПК-6.1. *З-5.* ***Знает*** организацию труда ПК-6.1.*У-1.* ***Умеет*** организовать работу по выявлению проблем в деятельности экскурсионной организации (подразделения), рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению конфликтными ситуациями и их разрешению
Е/02.7 Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг	ПК-5	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-5.3	Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	ПК-5.3. *З-9.* ***Знает*** культуру межличностного и делового общения ПК-5.3.*У-1.* ***Умеет*** применять клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

2 з.е., 108 ак.час.

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных

занятий:

- очная форма обучения: 48 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 18 ак.час на лекции и 26 ак.час на практические занятия. 60 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

- заочная форма обучения: 14 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 6 ак.час на лекции и 8 ак.час на практические занятия. 90 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.В.10 Профессиональная этика и этикет реализуется на 1-м курсе (2 семестр) очной формы обучения и на 2 курсе заочной формы обучения после изучения дисциплин:

- Основы профессиональной деятельности
- Деловые коммуникации и культура речи
- Иностранный язык.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины (модуля)

очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов		Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)					
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк / Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ								
Тема 1.	Общие представления о культуре, этике и профессиональной этике	25	4	0	0	6	0	0	0	0	0	0	15	Опрос Тестирование Контрольное задание
Тема 2.	Психологические основы и приемы межкультурного, социального и профессионального взаимодействия в индустрии гостеприимства	25	4	0	0	6	0	0	0	0	0	0	15	Опрос Тестирование Контрольное задание
Тема 3.	Культура и этика профессиональной деятельности	27	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	15	Опрос Тестирование Контрольное

	в сфере гостиничного сервиса													задание
Тема 4.	Культура и этика профессиональной деятельности в сфере общественного питания	27	4	0	0	8	0	0	0	0	0	0	15	Опрос Тестирование, контрольное задание
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	зачет
Итого		108	18	0	0	26	0	0	0	4	0	0	60	

Используемые сокращения:

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

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.1. Структура дисциплины (модуля)

заочная форма обучения

№ п/п	**Наименование тем и (или) разделов**		**Объем дисциплины, ак.час**			**Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации**
		ВСЕГО	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**		**Самостоятельная работа**	
			Период теоретического обучения	**Период промежуточной аттестации**		

			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	(сессия) КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1.	Общие представления о культуре, этике и профессиональной этике	23	1	0	0	2	0	0	0	0		0	0	20	Опрос Тестирование Контрольное задание
Тема2.	Психологические основы и приемы межкультурного, социального и профессионального взаимодействия в индустрии гостеприимства	23	1	0	0	2	0	0	0	0		0	0	20	Опрос Тестирование Контрольное задание
Тема3.	Культура и этика профессиональной деятельности в сфере гостиничного сервиса	29	2	0	0	2	0	0	0	0		0	0	25	Опрос Тестирование Контрольное задание
Тема4.	Культура и этика профессиональной деятельности в сфере общественного питания	29	2	0	0	2	0	0	0	0		0	0	25	Опрос Тестирование, контрольное задание
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4		0	0	0	зачет

Итого		108	6	0	0	8	0	0	0	4	0	0	90	

Используемые сокращения:

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

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Общие представления о культуре, этике и профессиональной этике. ПК-2.1, ПК-5.3.

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. Психологические основы и приемы межкультурного, социального и профессионального взаимодействия в индустрии гостеприимства. ПК-2.1, ПК-5.3.

Психологические черты личности. Виды темперамента и их характеристика. Тип и классификация характера. Основные качества работников и обслуживающего персонала в индустрии гостеприимства. Изучение методов психологии в исследовании проблем в индустрии гостеприимства. Методы оценки благонадежности персонала. 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. Культура и этика профессиональной деятельности в сфере гостиничного сервиса. ПК-2.1, ПК-5.3.

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. Культура и этика профессиональной деятельности в сфере общественного питания ПК-2.1, ПК-5.3.

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. Особенности культуры обслуживания иностранных гостей. Особенности культуры обслуживания гостей на высшем уровне (VIP). Особенности культуры обслуживания социально незащищенных групп населения. Приемы разрешения конфликтных ситуаций при выполнении профессиональных задач в сфере общественного питания.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.10 Профессиональная этика и этикет входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

		2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2.Продумать логику и полноту ответа. 3.Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4.В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3.Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
		Для традиционной системы	Для бинарной системы
Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
		B	P/ Passed
Хорошо		C	P/ Passed
		D	P/ Passed
Удовлетворительно		E	P/ Passed
Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.10 Профессиональная этика и этикет используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся:

опрос, тестирование, контрольное задание.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема 1. Общие представления о культуре, этике и профессиональной этике. ПК-2.1, ПК-5.3.

Опрос:

Примерный комплект вопросов для экспресс-опроса

№ п/п	Вопрос	Ответ	Оценка (баллы)
1	Дайте определения понятиям «культура» и «этика» с современной точки зрения		
2	Дайте определение понятию «этикет» с современной точки зрения		
3	Перечислите основные категории этики		
4	Дайте краткую характеристику основных категорий этики		
5	Дайте определение понятию «профессиональная этика», ее происхождение		
	Итого (сумма баллов)		

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

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.Что является ключевым принципом профессиональной этики в индуст рии гостеприимства?

а) стремление к максимальной прибыли любой ценой

б) приоритет интересов гостя

в) строгое соблюдение внутренних регламентов без исключений

Контрольные задания:

Задача 1. Гость недоволен номером

Ситуация. Гость, заселившийся в отель, сразу после осмотра номера подход ит к администратору и возмущённо заявляет: «Этот номер не соответствует з аявленной категории! Вид из окна ориентирован
на стену, а в описании обещали вид на парк. Я требую переселения!»

Задача 2. Конфликт между гостями

Ситуация. В ресторане отеля два гостя вступили в спор из-за свободного сто лика у окна. Оба настаивают, что столик зарезервирован на его имя. Спор грозит перерасти в открытый конфликт.

Тема 2. Психологические основы и приемы межкультурного, социального и профессионального взаимодействия в индустрии гостеприимства. ПК-2.1, ПК-5.3.

Опрос:

Примерный комплект вопросов для экспресс-опроса

№	Вопрос	Ответ	Оценка

п/п			(баллы)
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		
	Итого (сумма баллов)		

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. **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

2. Во всех культурах есть сходные жесты, среди которых выделяют:

А) коммуникативные, модальные, описательные

Б) согласованные

В) незаметные

3.Какое поведение соответствует деловому этикету при общении с гостем ?

А) игнорировать просьбу, если она кажется необоснованной

Б) использовать дружелюбный и профессиональный тон

В) делиться своими личными проблемами для установления контакта

Контрольные задания:

Задача 1. Потерянные вещи

Ситуация. Горничная во время уборки номера обнаружила на тумбочке забы тый гостем смартфон. Гость уже выехал из отеля несколько часов назад

Задача 2. Некорректное поведение гостя

Ситуация. Гость в баре отеля ведёт себя вызывающе: громко разговаривает,

нецензурно выражается, делает неуместные замечания в адрес официантки. Другие гости начинают выражать недовольство.

Тема 3. Культура и этика профессиональной деятельности в сфере гостиничного сервиса. ПК-2.1, ПК-5.3.

Опрос:
Примерный комплект вопросов для экспресс-опроса

№ п/п	Вопрос	Ответ	Оценка (баллы)
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		
	Итого (сумма баллов)		

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

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

Контрольные задания:

Задача 1. Ошибка в счёте

Ситуация. При выезде гость обнаруживает в счёте позицию за мини-бар, хот я он им не пользовался. Гость возмущён и отказывается оплачивать счёт.

Задача 2. Недовольство длительностью процедуры в спа-отеле

Ситуация. Гость, записавшийся на 60-минутный массаж в спа-отеле, замечает, что мастер закончил процедуру через 45 минут. Гость возму щён: «Я заплатил за час, а вы закончили раньше! Это обман!»

Тема 4. Культура и этика профессиональной деятельности в сфере общественного питания ПК-2.1, ПК-5.3.

Опрос:

Примерный комплект вопросов для экспресс-опроса

№ п/п	Вопрос	Ответ	Оценка (баллы)
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		
	Итого (сумма баллов)		

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Как называется специалист, который отвечает за объем и качество продаж вина в ресторане?

А) бариста

Б) сомелье
В) су-шеф
2. Как называют специалиста по приготовлению кофе в предприятиях индустрии питания?
А) сомелье
Б) бариста
В) бармен
3. Заказ на банкет принимает…
А) метрдотель, директор
Б) бармен, повар
В) все варианты правильные

Контрольные задания:

Задача 1. Блюдо не соответствует описанию в меню
Ситуация. Гость получает заказанное блюдо и обращается к официанту: «В меню было написано «стейк средней прожарки», а мне принесли почти сырое мясо. Я такое не ем. Что вы будете делать?

Задача 2. Гость обнаружил посторонний предмет в блюде
Ситуация. Гость во время еды обнаруживает в салате кусочек пластика. Он зовёт официанта и возмущённо показывает находку: «Что это такое? Как это попало в еду?!»

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Для решения задач открытого типа, ситуационных задач и тестовых заданий студенту разрешается использование справочных материалов, представленных в методических материалах.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация (зачет) проводится в устной и письменной форме.

Обучающийся получает билет промежуточной аттестации с вариантами вопросов и задач. Обучающийся приступает к подготовке к ответу. Время на подготовку – 40 минут. Обучающийся отвечает на каждый вопрос в билете, демонстрируя свои знания и умения. При необходимости обучающийся отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

Для записей решения задач обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при

необходимости завершить решение выводами.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тема 1. Общие представления о культуре, этике и профессиональной этике. ПК-2.1, ПК-5.3.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№п.п.	Вопрос
1.	Основные категории этики. Дайте краткую характеристику основных категорий этики
2.	Определение понятия «профессиональная этика», история и происхождение профессиональной этики

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов:

Задание 1.

Задача 1. Гость недоволен номером

Ситуация. Гость, заселившийся в отель, сразу после осмотра номера подход ит к администратору и возмущённо заявляет: «Этот номер не соответствует з аявленной категории! Вид из окна ориентирован
на стену, а в описании обещали вид на парк. Я требую переселения!»

Алгоритм решения:

Выслушать гостя до конца, не перебивая.

Искренне извиниться за сложившуюся ситуацию («Приношу извинения за сложившиеся н еудобства»).

Подтвердить готовность решить проблему («Мы обязательно найдём для вас подходящий вариант»).

Проверить наличие свободных номеров нужной категории.

Если подходящий номер есть — предложить немедленное переселение. Если нет — предложить альтернативные варианты (номер более высокой категории без доплаты, бону сы: бесплатный ужин в ресторане отеля, поздний выезд и т. д.).

Проконтролировать процесс переселения или зафиксировать обещание компенсации

Убедиться, что гость удовлетворён решением проблемы.

Задача 2. Конфликт между гостями

Ситуация. В ресторане отеля два гостя вступили в спор из-за свободного сто лика у окна. Оба настаивают, что столик зарезервирован на его имя. Спор грозит перерасти в открытый конфликт.

Алгоритм решения:

Подойти к гостям, поздороваться и представиться.

Вежливо попросить гостей понизить тон и предложить перейти в более спокойное место д ля обсуждения.

Выслушать аргументы обеих сторон, сохраняя нейтралитет.
Проверить систему бронирования столиков.
Если ошибка с бронированием —
извиниться перед обеими сторонами и предложить компенсацию (аперитив за счёт заведе ния, десерт в подарок).
Предложить альтернативные варианты: столик рядом с аналогичным видом, столикв друг ой зоне ресторана с улучшенным сервисом, бронирование желаемого столика на следующ ий визит.

2. Задания комбинированного типа:

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	**Вопрос.** Какая этическая категория отражает внутреннюю оценку человеком собственных поступков, осознание нравственной ответств енности перед самим собой и обществом? **Варианты ответов:** а) честь; б) совесть; в) достоинство		
2.	**Вопрос.** Какую этическую категорию иллюст рирует принцип «относись к другим так, как ты хотел бы, чтобы относились к тебе»? **Варианты ответов:** а) справедливость; б) альтруизм; в) золотое правило нравственности		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

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.Что является ключевым принципом профессиональной этики в индустрии гостеприимства?

а) стремление к максимальной прибыли любой ценой
б) приоритет интересов гостя
в) строгое соблюдение внутренних регламентов без исключений

Тема 2. Психологические основы и приемы межкультурного, социального и профессионального взаимодействия в индустрии гостеприимства. ПК-2.1, ПК-5.3.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Основные качества работников и обслуживающего персонала в индустрии гостеприимства
2.	Основные особенности межкультурного общения в профессиональной сфере

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов.

Задание 1. Потерянные вещи

Ситуация. Горничная во время уборки номера обнаружила на тумбочке забы тый гостем смартфон. Гость уже выехал из отеля несколько часов назад

Алгоритм решения:

1. Немедленно сообщить о находке супервайзеру или на ресепшен.
2. Составить акт о находке с указанием: даты, времени, номера комнаты, описания пр едмета, ФИО обнаружившего сотрудника.
3. Передать смартфон ответственному сотруднику для помещения в сейф отеля.
4. Попытаться связаться с гостем по контактным данным из регистрационной карты.
5. При общении с гостем:
   - вежливо сообщить о находке;
   - уточнить описание устройства для подтверждения принадлежности;
   - предложить варианты возврата (курьерская доставка, отправка почтой, самовывоз).
6. Зафиксировать факт возврата в журнале находок с подписью гостя.

Задание 2. Некорректное поведение гостя

Ситуация. Гость в баре отеля ведёт себя вызывающе: громко разговаривает, нецензурно выражается, делает неуместные замечания в адрес официантки. Другие гости начинают выражать недовольство.

Алгоритм решения:

1. Подойти к гостю, поздороваться, представиться.
2. Спокойно и вежливо объяснить, что его поведение доставляет дискомфорт другим гостям.
3. Сформулировать просьбу: «Прошу вас снизить тон и воздержаться от подобных вы ражений, чтобы обеспечить комфортную атмосферу для всех посетителей».
4. Предложить альтернативу: «Если Вас что-то не устраивает, давайте обсудим это спокойно».
5. Если поведение не меняется:
   - пригласить менеджера или службу безопасности;
   - предложить гостю покинуть заведение (если ситуация критическая).

6. Извиниться перед другими гостями за доставленные неудобства.
7. Задокументировать инцидент.

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Вопрос. В ресторане отеля ужинает группа туристов из Японии. Официант замечает, что гости не сразу приступают к еде, а сначала фотографируют блюда и переговариваются между собой. Как следует поступить официанту с точки зрения психологии межкультурного взаимодействия? Варианты ответов: а) Подойти к столу и попросить гостей быстрее приступить к еде, чтобы освободить столик для других посетителей. б) Подойти, вежливо улыбнуться, пожелать приятного аппетита и ненавязчиво удалиться, дав гостям время для традиционных действий. в) Игнорировать поведение гостей, делая вид, что ничего необычного не происходит, и подойти только по первому зову.		
2.	Вопрос. Гость из арабской страны обращается к администратору отеля с просьбой предоставить номер подальше от развлекательной зоны, объясняя это религиозными убеждениями (необходимость соблюдать тишину во время молитв). Администратор сомневается в обоснованности просьбы. Как правильно поступить? Варианты ответов: а) Отказать, сославшись на отсутствие свободных номеров в желаемой зоне, и предложить стандартные варианты размещения. б) Вежливо извиниться, объяснить, что все номера одинаковы, и предложить гостю принять общие условия отеля. в) По возможности удовлетворить просьбу гостя, подобрав номер в тихой части отеля, а при отсутствии вариантов - предложить компенсацию (бесплатный трансфер до мечети, поздний завтрак и т.д.)		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Во всех культурах есть сходные жесты, среди которых выделяют:

А) коммуникативные, модальные, описательные

Б) согласованные

В) незаметные

2. Какое поведение соответствует деловому этикету при общении с гостем?

А) игнорировать просьбу, если она кажется необоснованной

Б) использовать дружелюбный и профессиональный тон

В) делиться своими личными проблемами для установления контакта

Тема 3. Культура и этика профессиональной деятельности в сфере гостиничного сервиса. ПК-2.1, ПК-5.3.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Основные требования к работникам и обслуживающему персоналу в сфере гостиничного сервиса при выполнении профессиональных задач
2.	Порядок обслуживания посетителей гостиниц

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов.

Задание 1. Ошибка в счёте

Ситуация. При выезде гость обнаруживает в счёте позицию за мини-бар, хот я он им не пользовался. Гость возмущён и отказывается оплачивать счёт.

Алгоритм решения:

1. Вежливо извиниться за ошибку («Приносим извинения за некорректную информацию в счёте»).
2. Проверить данные:
   - просмотреть записи системы учёта мини-бара;
   - сверить с журналом потребления;
   - при необходимости просмотреть записи камер видеонаблюдения (если это предусмот рено политикой отеля).
3. Если ошибка подтвердилась:
   - удалить некорректную позицию из счёта;
   - пересчитать итоговую сумму;
   - ещё раз извиниться.
4. Если возникают сомнения,предложить компромисс (скидка на следующее посещение, комплимент от отеля).
5. Убедиться, что гость получил корректный счёт и удовлетворён решением.

6. Сообщить о ситуации старшему менеджеру для предотвращения подобных ошибок в будущем.

Задание 2. Недовольство длительностью процедуры в спа-отеле

Ситуация. Гость, записавшийся на 60-минутный массаж в спа-отеле, замечает, что мастер закончил процедуру через 45 минут. Гость возмущён: «Я заплатил за час, а вы закончили раньше! Это обман!»

Алгоритм решения:

1. Вежливо извиниться за сложившуюся ситуацию («Приносим извинения за несоответствие длительности процедуры»).
2. Уточнить у мастера причину сокращения времени сеанса.
3. Если ошибка мастера — предложить:
   - доделать оставшиеся 15 минут немедленно;
   - провести дополнительную процедуру аналогичной длительности бесплатно;
   - предоставить скидку на следующее посещение.
4. Объяснить гостю причины (если они объективны, например, медицинские противопоказания по состоянию здоровья гостя).
5. Проконтролировать, чтобы гость остался удовлетворён решением.
6. Провести инструктаж с мастером о строгом соблюдении временных рамок процедур.

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	**Вопрос.** Гость отеля обращается к администратору с просьбой предоставить утюг и гладильную доску в номер. Администратор знает, что эта услуга официально не входит в перечень бесплатных услуг отеля, но понимает, что гостю она действительно нужна. Как следует поступить администратору с точки зрения культуры и этики профессиональной деятельности? **Варианты ответов:** а) Отказать гостю, сославшись на то, что услуга не предусмотрена правилами отеля: «Извините, мы не предоставляем утюги в номера». б) Предложить гостю воспользоваться общей гладильной комнатой на этаже, подробно объяснить, где она находится, как работает, и предложить помощь в переносе вещей при необходимости. в) Сказать гостю, что услуга платная, назвать высокую цену, чтобы отбить желание ею воспользоваться		
2.	**Вопрос.** Горничная при уборке номера замечает, что гость оставил на тумбочке крупную сумму денег и ценные украшения. Как она должна поступить в соответствии с нормами профессиональной этики и культуры гостиничного сервиса? **Варианты ответов:** а) Не трогать вещи, продолжить уборку, а после завершения работы сообщить супервайзеру или администратору о находке, указав номер комнаты.		

	б) Взять деньги и украшения, чтобы отнести их на ресепшен, а затем сообщить администратору, что она их нашла. в) Сделать вид, что ничего не заметила, и не предпринимать никаких действий, чтобы избежать лишних хлопот		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

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

Тема 4. Культура и этика профессиональной деятельности в сфере общественного питания. ПК-2.1, ПК-5.3.

Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Мотивы поведения потребителя при выборе блюд
2.	Порядок обслуживания потребителей в ресторане и кафе

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов.

Задание 1. Блюдо не соответствует описанию в меню

Ситуация. Гость получает заказанное блюдо и обращается к официанту: «В меню было написано «стейк средней прожарки», а мне принесли почти сырое мясо. Я такое не ем. Что вы будете делать?

Алгоритм решения:

1. Извиниться перед гостем за несоответствие («Приносим извинения, что блюдо не с оответствует описанию в меню»).
2. Подтвердить готовность исправить ситуацию («Мы немедленно приготовим для ва с новый стейк правильной прожарки»).
3. Уточнить у гостя желаемую степень прожарки ещё раз.
4. Передать заказ на кухню с пометкой «срочный» и просьбой проконтролировать вы полнение.
5. Предложить гостю аперитив или закуску на время ожидания.
6. После подачи нового блюда убедиться, что гость удовлетворён.
7. Исключить стоимость неверно приготовленного блюда из счёта или предложить ко мплимент от шеф-повара.
8. Провести разбор ситуации с поваром и официантом.

Задание 2. Гость обнаружил посторонний предмет в блюде

Ситуация. Гость во время еды обнаруживает в салате кусочек пластика. Он зовёт официанта и возмущённо показывает находку: «Что это такое? Как это попало в еду?!»

Алгоритм решения:

1. Немедленно извиниться перед гостем («Приносим глубочайшие извинения за этот инцидент»).
2. Убрать блюдо со стола, предложить салфетки и воду для ополаскивания рта.
3. Пригласить менеджера зала.
4. Менеджер должен:
    - лично извиниться;
    - предложить замену блюда или другое блюдо на выбор гостя;
    - исключить это блюдо из счёта;
    - предложить дополнительный комплимент (десерт, напиток) в качестве изви нений.
5. Сохранить находку и блюдо для проверки.
6. Сообщить шеф-повару и провести проверку на кухне.
7. Провести внеплановый инструктаж персонала по безопасности пищевых продуктов
8. Связаться с гостем после визита, чтобы убедиться, что у него нет последствий для з доровья.

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Вопрос. Официант обслуживает стол, за которым сидят гости с ребёнком. Ребёнок случайно опрокиды вает стакан с соком на скатерть. Родители смущены и начинают извиняться. Как должен поступить официант в соответствии с нормами культуры и этики п рофессиональной деятельности в сфере общественно го питания?		

	Варианты ответов: а) Сделать вид, что ничего не произошло, и продолжить обслуживание других столов, чтобы не смущать семью ещё сильнее. б) Быстро подойти, успокоить гостей («Ничего страшного, такое бывает»), оперативно убрать пролитое, заменить скатерть или постелить салфетку под приборы, предложить ребёнку новый стакан сока бесплатно или со скидкой. в) Подойти, строго сказать: «Будьте внимательнее, пожалуйста», убрать последствия, но сделать отметку в заказе о необходимости возмещения стоимости испачканной скатерти		
2.	Вопрос. Гость ресторана, страдающий пищевой аллергией, при заказе уточняет у официанта: «В этом блюде точно нет орехов? У меня сильная реакция». Официант не уверен в составе, но не хочет заставлять гостя ждать. Как следует поступить официанту с точки зрения профессиональной этики и культуры обслуживания? Варианты ответов: а) Уверить гостя: «Да, в блюде нет орехов, я точно знаю», и принять заказ, чтобы не затягивать обслуживание. б) Честно признаться: «Я не уверен, сейчас уточню у шеф-повара», оперативно проконсультироваться с кухней, предоставить гостю точную информацию, при необходимости предложить безопасные альтернативы. в) Ответить: «Думаю, нет, но точно не могу сказать. Решайте сами», и оставить выбор на усмотрение гостя		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1.Что означает принцип «гость всегда прав» в контексте профессиональной этики?

а) Персонал должен стремиться удовлетворить обоснованные запросы гостя.

б) Гость может требовать чего угодно, даже незаконного.

в) Сотрудники не имеют права отстаивать свою точку зрения ни при каких обстоятельствах.

2. Как называют специалиста по приготовлению кофе в предприятиях индустрии питания?

А) сомелье

Б) бариста

В) бармен

3. Заказ на банкет принимает…

А) метрдотель, директор

Б) бармен, повар

В) все варианты правильные

6.3. Критерии и шкала оценивания.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	отлично
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	хорошо
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	удовлетворительно
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	неудовлетворительно

6.4. Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование справочных материалов, представленных в методических указаниях.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

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:

Извекова Е.В., Е.Г. Меркулова. Культура и этика гостеприимства: Методические рекомендации по выполнению контрольных работ: учебно-методическое пособие – Орел: Издательство Среднерусского института управления – филиала РАНХиГС, 2024. – 53 с.

Подготовка к лекциям.

В период подготовки к лекционным занятиям следует научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Необходимо осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, следует изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного

дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Беспалова, Ю. М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет : учебник / Ю. М. Беспалова. - 3-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2021. - 386 с. - ISBN 978-5-9765-2778-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1280453

2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2186892

3. Долгова И. В. Деловая этика и этикет в сфере деловых коммуникаций: учебник для вузов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Издательство Лань, 2025. — 508 с. — ISBN 978-5-507-50886-0.

4. Долгова, И. В. Деловая этика : практикум / И. В. Долгова. - Москва : Издательство МГТУ им. Баумана, 2019. - 96 с. - ISBN 978-5-7038-5037-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2164341

8.2. Дополнительная литература

1. Егоров В. П., Слиньков А. В. Дипломатический протокол и этикет: учебное пособие для вузов**.** — 5-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Издательство Лань, 2026. — 208 с. — ISBN 978-5-507-55057-9.

2. Кох И. А. Конфликтология. Теория и практика управления конфликтами: учебное пособие для вузов / И. А. Кох. — 4-е изд., стереотип. — Санкт-Петербург: Издательство Лань, 2026. — 196 с. — ISBN 978-5-507-54441-7.

8.3. 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. – URL: https://internet-law.ru/gosts/gost/57537.

2. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. – URL: https://internet-law.ru/gosts/gost/57023.

3. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. URL: https://internet-law.ru/gosts/gost/56009.

4. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения. URL: https://internet-law.ru/gosts/gost/54758.

5. СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения». – URL: https://docs.cntd.ru/document/566276706.

8.4. Интернет-ресурсы

http://www.ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://iprbookshop.ru/
http://www.consultant.ru/

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

Требования к аудитории:
- Лекционные
- Семинарские
- Помещения для самостоятельной работы

Требования к оборудованию:
- Доска
- проектор
- Компьютер (стационарный) или ноутбук

Требования к программному обеспечению:
- пакет MicrosoftOffice

Таблица 1 – Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	**Назначение и тип лицензии программного обеспечения**
7-Zip	Архиватор с высокой степенью сжатия Свободная лицензия
Adobe Acrobat	Чтение, печать и рецензирование файлов PDF. Свободная лицензия
Adobe Reader	Просмотр, печать и внесение аннотаций в документы PDF. Свободная лицензия
GIMP	бесплатный графический редактор для работы с растровой графикой
Kaspersky Endpoint Security	Антивирусное ПО
MS Office	Пакет офисных приложений
Notepad++	Бесплатный текстовый редактор с открытым исходным кодом для работы на платформе Windows.
Open Office	Свободный пакет офисных приложений. Свободная лицензия
Yandex Browser	Браузер Свободная лицензия
Yandex Messenger	приложение для общения, групповых чатов, а также аудио – и видеозвонков
ГАРАНТ	Справочно-правовая система
Консультант Плюс	Справочно-правовая система
Яндекс Диск	облачное хранилище для файлов, данных и видео от Яндекс
Яндекс Календарь	бесплатный персональный информационный менеджер
Яндекс Телемост	сервис для видеовстреч без ограничений по времени

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.