

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Петровская Анна Викторовна

Должность: Директор

Дата подписания: 26.07.2023 10:31:26

Уникальный программный ключ:

28bda67c4bdebe827768f6ff1710bd17e9070c31fde1b6e6e5a1f10c8c5f199



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Г. В. ПЛЕХАНОВА»  
КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ РЭУ ИМ. Г. В. ПЛЕХАНОВА

**Приложение 3 к основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания направленность (профиль) программы Технология и организация ресторанного дела**

УТВЕРЖДЕНО

протоколом заседания Совета

Краснодарского филиала РЭУ им. Г. В. Плеханова

от 28.05.2019 № 11

Председатель  Г.Л. Авагян



**Кафедра торговли и общественного питания**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
для студентов приема 2020 г.

**Б1.В.ДВ.01.01 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА В РЕСТОРАННОМ**  
**БИЗНЕСЕ**

**Направление подготовки 19.03.04**  
**ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДУКЦИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО**  
**ПИТАНИЯ**

**Направленность (профиль) программы**  
**"Технология и организация ресторанного дела"**

**Уровень высшего образования Бакалавриат**

**Программа подготовки академический бакалавриат**

Краснодар  
2019 г.

**Рецензенты:**

1. Насыбулина В.П., к.э.н., доцент кафедры экономики и управления Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова
2. Барашкина Е.В., к.т.н., доцент кафедры общественного питания и сервиса КубГТУ

**Аннотация рабочей программы дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе»:**

Цель изучения дисциплины - «Деловая культура в ресторанном бизнесе» - дать основы теоретических знаний, формирование умений и навыков в области разработки корпоративной культуры и методов ее реализации.

Задачи дисциплины - приобретение понимания проблем развития рынка услуг общественного питания; овладение приемами тренинга персонала, оценкой работы сотрудников и их аттестаций; формирование понимания культуры общения в сфере деятельности предприятий общественного питания и норм отношений в коллективах работников общественного питания; формирование навыков мотивации и стимулирования работников, а также способностей для самостоятельного повышения уровня профессиональных умений в сфере ресторанного бизнеса.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта.

**Составитель:**



М.А. Филимонова, ст. преподаватель кафедры торговли и общественного питания

Рабочая программа дисциплины рекомендована к утверждению кафедрой торговли и общественного питания. Протокол от 28.03.2019 № 8

Зав. КТП, к.э.н., доцент



С.Н. Диянова

Согласовано

Протокол заседания Учебно-методического совета от 18.04.2019 № 6

СОГЛАСОВАНО



О.Н. Карась, генеральный директор  
ООО «Сельдерей»



## СОДЕРЖАНИЕ

<b>I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....</b>	<b>6</b>
<b>II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>10</b>
<b>III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....</b>	<b>13</b>
<b>IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>13</b>
<b>V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>16</b>
<b>VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ .....</b>	<b>23</b>
<b>VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>28</b>
<b>VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....</b>	<b>29</b>
<b>Лист регистрации изменений.....</b>	<b>36</b>

### **Приложения:**

А Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами

# I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

## 1.1 Цель дисциплины

Цель изучения дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» - дать основы теоретических знаний, формирование умений и навыков в области разработки корпоративной культуры и методов ее реализации.

## 1.2 Учебные задачи дисциплины

Задачи дисциплины:

- приобретение понимания проблем развития рынка услуг общественного питания;
- овладение приемами тренинга персонала, оценкой работы сотрудников и их аттестаций;
- формирование понимания культуры общения в сфере деятельности предприятий общественного питания и норм отношений в коллективах работников общественного питания;
- формирование навыков мотивации и стимулирования работников, а также способностей для самостоятельного повышения уровня профессиональных умений в сфере ресторанного бизнеса;

## 1.3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО (основной профессиональной образовательной программы высшего образования)

Дисциплина «Деловая культура в ресторанном бизнесе» относится к вариативной части учебного плана.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин: История, Философия, Психология ресторанного сервиса.

Для успешного освоения дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе», студент должен:

**1. Знать:** лексическую базу и терминологию межличностного и межкультурного взаимодействия на русском и иностранном языках в профессиональной деятельности; особенности социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, встречающихся среди членов коллектива; критерии оценки профессионального уровня персонала предприятия питания (ОК-5, ОК-6, ПК-12).

**2. Уметь:** воспринимать, анализировать, передавать и обобщать информацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в профессиональной деятельности; организовывать внутригрупповое взаимодействие с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий отдельных членов группы, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; составлять индивидуальные и коллективные программы обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды на предприятии питания (ОК-5, ОК-6, ПК-12).

**3. Владеть:** навыками решения межличностного и межкультурного взаимодействия в устной и письменной формах на русском и иностранном языках в профессиональной деятельности; навыками взаимодействия с коллегами для выполнения задач в области организации профессиональной деятельности; навыками осуществления взаимодействия между членами команды на предприятии питания (ОК-5, ОК-6, ПК-12).

Изучение дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» необходимо для дальнейшего изучения таких дисциплин, как: Современные системы и концепции питания; Концептуальные решения в ресторанном бизнесе.

## 1.4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Распределение часов дисциплины, по которой промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета

Показатели объема дисциплины	Всего часов по формам обучения		
	Очная	Заочная	Очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	3 ЗЕТ		
Объем дисциплины в часах	108		
Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего	28,25	8,25	30,25
1.Аудиторная работа (Ауд), всего:	28	8	30
в том числе:			
лекции, в том числе интерактивные ( )	14 (4)	4(2)	12 (4)
лабораторные занятия, в том числе интерактивные ( )	-	-	-
практические (семинарские) занятия, в том числе интерактивные ( )	14 (4)	4(2)	18 (6)
2.Электронное обучение (Элек.)	-	-	-
3.Индивидуальные консультации (ИК) <i>(заполняется при наличии по дисциплине курсовых работ)</i>	-	-	-
4.Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	0,25	0,25	0,25
Самостоятельная работа (СР). всего:	79,75	99,75	77,75
в том числе:	-	-	-
самостоятельная работа в семестре (СРс)	79,75	96	77,75
самостоятельная работа на курсовую работу	-	-	-
самостоятельная работа в период экз.сессии (Контроль)	-	3,75	-

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплине осуществляется в соответствии с приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата.

## 1.5 Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины в соответствии с видом профессиональной деятельности, на который ориентирована программа бакалавриата, должны быть решены следующие профессиональные задачи и сформированы следующие общекультурные и профессиональные компетенции:

**ОК- 5** – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

В результате освоения компетенции **ОК- 5** студент должен:

**Знать:** правила составления устной и письменной формы коммуникации на разных иностранных языках в сфере общественного питания.

**Уметь:** решать задачи и проблемные ситуации межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере ресторанного бизнеса.

**Владеть:** навыками решения межличностного и межкультурного взаимодействия в устной и письменной формах на русском и иностранном языках в профессиональной деятельности предприятий питания.

**ОК - 6** - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

В результате освоения компетенции **ОК-6** студент должен:

**Знать:** профессиональную этику в коллективе предприятиях общественного питания.

**Уметь:** анализировать социальные, этические и другие особенности в коллективе предприятия общественного питания.

**Владеть:** способностью работать в разных коллективах с учетом культурных особенностей работников.

**ПК-12-** способностью разрабатывать критерии оценки профессионального уровня персонала для составления индивидуальных и коллективных программ обучения, оценивать наличие требуемых умений у членов команды и осуществлять взаимодействие между членами команды

В результате освоения компетенции **ПК- 12** студент должен:

**Знать:** состояние рынка труда на предприятиях индустрии питания.

**Уметь:** формировать миссию предприятия и регламент корпоративной культуры.

**Владеть:** приемами тренинга персонала, оценкой работы сотрудников и их аттестацией в сфере общественного питания.

### **1.6 Формы контроля**

Текущий контроль и рубежный контроль осуществляется в процессе освоения дисциплины лектором и преподавателем, ведущим семинарские и практические занятия в соответствии с календарно-тематическим планом.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с учебным планом во 2 семестре – **зачет**, для очно-заочной формы обучения в 3 семестре – **зачет**.

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающегося по программе бакалавриата. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы обучающегося осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» осуществляется в соответствии с разделом VIII.

### **1.7 Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов определены в Положении об организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ФГБОУ ВО «РЭУ им.Г.В.Плеханова». (<http://www.rea.ru>)

Набор адаптационных методов обучения, процедур текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации осуществляется исходя из специфических особенностей восприятия, переработки материала обучающимися с ограниченными возможностями здоровья с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

## II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе», описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения ОПОП ВО представлено в таблице 1

Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Образовательные технологии
<b>«Деловая культура в организации производства и обслуживания предприятий быстрого питания»</b>			
Тема 1. Общие понятия об элементах деловой культуры	Общие сведения о целях и задачах дисциплины. Основные понятия и принципы этикета, морали. Исторические аспекты формирования и развития этических норм. Виды этикета, профессиональный этикет, национальные особенности в профессиональном этикете предприятий разного типа. Элементы деловой культуры предприятия.	ОК -5 ОК - 6 ПК-12	Лекция, собеседование, практическое занятие (дискуссия), самостоятельная работа студентов, дискуссия, доклад, входной контроль - тест
Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике	Положения законодательных актов в вопросах корпоративной культуры. Персональные данные как этическая категория. Гражданско-правовое регулирование сферы услуг. Культура обслуживания потребителей в правилах работы предприятий питания. Национальные стандарты услуг общественного питания и требования к профессиональной культуре	ОК -5 ОК - 6 ПК-12	Интерактивная лекция, собеседование, практические занятия, эссе, самостоятельная работа студентов, доклад
<b>«Корпоративная культура предприятия общественного питания»</b>			
Тема 3. Кадровый менеджмент предприятий индустрии питания и имидж предприятия.	Категории рабочих и служащих производства, иерархия в структуре управления, формальная и неформальная структура коллектива. Принципы подбора и расстановки персонала как элемент деловой культуры организации. Моральнопсихологический климат в коллективе, поиск компромисса, мотивации в корпоративных поведенческих стандартах. Тренинги персонала по культуре обслуживания. Этика персонала руководящего	ОК -5 ОК - 6 ПК-12	Интерактивная лекция, собеседование, самостоятельная работа студентов, доклад

	звена. Деловые коммуникации сотрудников		
Тема 4. Технические и технологические инновации и качество сервиса в ресторанном бизнесе	Инновации как элемент культуры и профессионализма предприятий ресторанного бизнеса. Особенности технического оснащения предприятий ресторанного бизнеса в контактной зоне с потребителем (открытая кухня, высокопроизводительное малогабаритное оборудование, ИТтехнологии в работе) как элементы комфортной среды для потребителя. Спектр мобильных приложений для потребителей как элемент предоставляемого сервиса. Деловая культура в рекламных продуктах.	ОК -5 ОК - 6 ПК-12	Лекция, собеседование, практические занятия самостоятельная работа студентов, доклад



### III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» используются следующие образовательные технологии в виде контактной и самостоятельной работы:

#### 1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- собеседование;
- тестирование;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше письменных или устных заданий, работа с литературой.

#### 2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- интерактивные лекции;
- обсуждение подготовленных студентами эссе
- дискуссии.

### IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 4.1 Литература

##### Основная литература:

1. Технология продукции общественного питания Учебник / А.Т. Васюкова Москва.: «Дашков и К», 2020. — 496 с. ISBN 978-5-394-03527-2 Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358198>
2. Традиции и культура питания народов мира: Учебное пособие / Н.В. Щеникова М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 296 с. ISBN 978-5-91134-939-4  
Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=356039>
3. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие / В. Г. Федцов. 7-е изд.М.: Дашков и К, 2019. - 248 с. ISBN 978-5-394-03326-1.  
Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358289>

##### Нормативно-правовые документы:

1. ГОСТ Р 50762-2007 от 01.01.2009 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания» Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200063236>
2. ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественное питание. Термины и определения»; Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200103471>
3. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»; Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107327/>

##### Дополнительная литература:

1. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие / Т.А. Джум М.: магистр инфра-м, 2015 – 528 с. ISBN 978-5-9776-0369-0

Режим доступа: <https://znanium.com/bookread2.php?book=504888>

2. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4.

Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358379>

3. Деловая этика, профессиональная культура и этикет / Беспалова Ю.М. Издательство «Флинта», 2016г. -386с. ISBN- 978-5-9765-2778-2

Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/83778/#2>

4. Организация обслуживания в индустрии питания / Любецкая Т.Р. Издательство «Лань», 2019г. – 308с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/123665/#3>

Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами представлена в приложении Б.

#### 4.2 Перечень информационно-справочных систем

1. справочно-правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>
2. Информационно-правовая система «Гарант» <http://garant.ru>
3. Информационно-правовая система «Законодательство России» <http://pravo.gov.ru/ips/>
4. Правовая справочно-консультационная система «Кодексы и законы РФ» <http://kodeks.systecs.ru>

#### 4.3 Перечень электронно-образовательных ресурсов

1. ЭБС «ИНФРА–М» <http://znanium.com>
2. Научная электронная библиотека elibrary.ru <https://elibrary.ru/>
3. ЭБС BOOK.ru <http://www.book.ru>
4. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/>
5. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://biblio-online.ru/>
6. Университетская библиотека online <http://biblioclub.ru/>
7. ЭБС «Grebennikon» <https://grebennikon.ru/>
8. Видеолекции НПП Краснодарского филиала <http://vrgteu.ru/course/view.php?id=6680>

#### 4.4 Перечень профессиональных баз данных

1. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>
2. Библиографическая и реферативная база данных Scopus <https://www.elsevier.com/solutions/scopus>
3. База данных PATENTSCOPE <https://patentscope.wipo.int/search/ru/search.jsf>
4. База данных стандартов и регламентов Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) <http://www.gost.ru>
5. Российский архив государственных стандартов, а также строительных норм и правил (СНиП) и образцов юридических документов (РАГС) <http://www.rags.ru/gosts/2874/>
6. База данных Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://www.rospotrebnadzor.ru/documents/documents.php>

#### 4.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

#### **необходимых для освоения дисциплины**

1. Основы ресторанного дела – <http://www.prorestoran.com>
2. Оборудование для предприятий общественного питания – [www.ooopht.ru](http://www.ooopht.ru)
3. Официальный представитель фабрик-производителей ресторанной посуды, барного стекла, столовых приборов, барных и кухонных принадлежностей – <http://www.ina-int.ru>
4. Лекции «Engineering Меню» - <https://multiurok.ru/files/liekttssii-iengineering-mieniu.html>
5. Управление наполнением меню - menu engineering - [http://trade-drive.ru/services/analysis\\_restaurant\\_business/engineering\\_analysis/](http://trade-drive.ru/services/analysis_restaurant_business/engineering_analysis/)
6. Рестораны Москвы – [www.menu.ru](http://www.menu.ru)
7. Восточные кухни – [www.susi.ru](http://www.susi.ru)
8. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - федеральная информационная система открытого доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для всех уровней образования: дошкольное, общее, среднее профессиональное, высшее, дополнительное <http://window.edu.ru/>
9. Журнал «Ресторанные ведомости» <https://restoved.ru>
10. Сайт «Компьютерная поддержка учебно-методической деятельности филиала» <http://vrgteu.ru>

#### **4.6 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система Windows 10
2. Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus,
3. Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition,
4. PeaZip,
5. Adobe Acrobat Reader D

#### **4.7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Задания для организации самостоятельной работы представлены на сайте компьютерной поддержки учебной деятельности Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова в «Методическом пособии по проведению практических занятий с использованием интерактивных методов обучения и организации самостоятельной работы» по дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе». Режим доступа: <http://vrgteu.ru>.

Пример заданий по организации самостоятельной работы студента

#### **Раздел I.«Деловая культура в организации производства и обслуживания предприятий быстрого питания»**

#### **Тема 1. Общие понятия об элементах деловой культуры**

Литература: О-2; Д-1

#### **Вопросы для собеседования:**

1. Раскройте понятие и принципы этики, этикета, культуры
2. Каковы исторические аспекты возникновения этикета?
3. В чем отличие понятий норм морали и норм этикета?
4. Как связаны между собой традиции, обычаи, привычки, правовые нормы и нормы деловой культуры?
5. Каковы особенности делового этикета?

**Индивидуальное домашнее задание:**

Назовите составляющие профессиональной этики.

Какие элементы деловой культуры предприятия вы знаете?

**Дискуссия**

Обоснуйте, почему в общественном питании большое значение имеют вопросы профессиональной этики

Обоснуйте требования корпоративных стандартов к знанию иностранного языка, национальных традиций у обслуживающего персонала

**Темы докладов/компьютерных презентаций**

История возникновения этикета. Основные принципы

Традиции и обычаи региона. Организация праздников предприятиями ресторанного бизнеса

Моральные принципы и профессиональная этика

Национальные особенности в профессиональном этикете предприятий разного типа

**Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике**

Литература: О-2; Д-,3,5

**Вопросы для собеседования:**

1. Каким образом положения ТК РФ регулируют формирование деловой культуры у работников предприятий индустрии питания?
2. Каковы требования стандартов в общественном питании к деловой культуре обслуживающего персонала?
3. Что относится к персональным данным работника и каковы требования к их сохранности?
4. Назовите положения из Закона РФ О защите прав потребителей, которые следует прорабатывать с обслуживающим персоналом предприятия питания.
5. Перечислите санитарные требования для предприятий питания, нарушения которых могут свидетельствовать о низком уровне профессиональной этики.

**Индивидуальное домашнее задание:**

Надо ли отслеживать состояние рынка труда на предприятиях индустрии питания? И почему?

Какая нормативная документация необходима для работы на предприятиях индустрии питания?

Какая техническая документация необходима для работы на предприятиях индустрии питания?

**Обсуждение подготовленных студентами эссе**

Составить перечень правовых требований к профессиональной этике обслуживающего персонала из законодательно-правовых документов

Из нормативной документации составить перечень санитарных требований, нарушения которых могут свидетельствовать о низком уровне культуры предприятия

**Темы докладов/презентаций ( творческий рейтинг)**

Закон о защите прав потребителей и качество обслуживания на предприятиях питания

Трудовой кодекс РФ, трудовая и исполнительская дисциплина в организации

Уровень сервиса и деловая культура предприятий питания

Квалификация персонала как элемент деловой культуры предприятия

Культура обслуживания потребителей в правилах работы предприятий питания

**Раздел II. Корпоративная культура предприятия общественного питания****Тема 3. Кадровый менеджмент предприятий индустрии питания и имидж предприятия.**

Литература: О-1, О-3, Д-1-3

### **Вопросы для собеседования:**

1. Какие категории работников относятся к обслуживающему персоналу?
2. Каковы требования к деловой культуре персонала для предприятий индустрии питания?
3. Какова иерархия управления персоналом на предприятиях питания и каким образом должна выстраиваться профессиональная этика отношений между руководящим и управляемым звеном?
4. Каковы этические принципы деловой речи?
5. Как достигается компромисс в конфликтной ситуации между сотрудниками?
6. Какова роль производственных собраний в достижении благоприятного моральнопсихологического климата в коллективе?
7. В чем состоит профессиональная этика рекрутмента?
8. Что понимается под психологической культурой обслуживания?
9. Какие вы знаете виды информационных технологий, используемых в деловых коммуникациях?
10. Назовите виды деловой переписки

### **Индивидуальное домашнее задание:**

Составьте ситуационную задачу по возникновению межличностного конфликта сотрудников подразделения и предложите решение

Составьте ситуационную задачу по возникновению межличностного конфликта обслуживающего персонала с посетителем и предложите решение

### **Темы докладов /презентаций**

Персональные данные сотрудников организации и их защита

Этикет руководителя организации

Корпоративные мероприятия и психологический климат в коллективе

Конфликтные ситуации и способы их решения

Человеческий фактор в профессиональной деятельности предприятий питания

PR-технологии и этикет в индустрии питания

Деловые подарки и сувениры на бизнес-встречах

Деловой имидж руководителя организации

## **Тема 4. . Технические и технологические инновации и качество сервиса в ресторанном бизнесе**

Литература: О-1, О-3 Д-4-5

### **Вопросы для самопроверки:**

1. Какие вы знаете инновационные форматы предприятий быстрого обслуживания?
2. В чем суть особенностей обеспечения сервиса с использованием ИТ-технологий?
3. Почему технические средства предприятий быстрого обслуживания являются элементом деловой культуры?
4. Какие вы знаете мобильные приложения для гостей, обеспечивающие сервис предприятий быстрого обслуживания?
5. Какие элементы деловой культуры должны соблюдаться в рекламных продуктах предприятия?

### **Индивидуальное домашнее задание:**

Разработайте текст рекламного продукта о программе лояльности для гостей и предложите вариант его размещения

### **Темы докладов /презентаций**

Автоматизация работы предприятия как фактор качества и сервиса

Программы лояльности и мобильные платежи на предприятия быстрого обслуживания

ИТ-технологии в общественном питании и предложения современного рынка

Упаковка – как элемент сервиса на предприятиях быстрого обслуживания

#### **4.8 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для реализации дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оборудованные мультимедийным оборудованием и учебно-наглядными пособиями, для практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала.

Освоение дисциплинами лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей на основании заявления студента.

#### **V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИН**

Тематический план изучения дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» для студентов очной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы и формы контроля, таблица 5.1

Таблица 5.1

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Контактная работа по промежуточной аттестации и в период экз. сессии, Каттэкз	Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы						Индивидуальность ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ		формы	в семестре, час	контроль / СР в сессии	
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы /часы									
				лек	практические занятия									
<b>«Деловая культура в организации производства и обслуживания предприятий быстрого питания»</b>														
Тема 1. Общие понятия об элементах деловой культуры	4	2	-	6	-	Дс/2	-	-	-	-	Лит., Д., С, Дс, ИДЗ,Т	20	-	Дискуссия, доклад, собеседование, проверка ИДЗ, вх конт- т
Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике	2	4	-	6	ИЛ/2	Э/2	-	-	-	-	Лит., Д., С, Э, ИДЗ	20	-	Доклад, собеседование, эссе, проверка ИДЗ
<b>«Корпоративная культура предприятия общественного питания»</b>														
Тема 3. Кадровый менеджмент предприятий индустрии питания и имидж предприятия.	4	4	-	8	ИЛ/2	-	-	-	-	-	Лит., С, Д, ИДЗ	20	-	собеседование, доклад, проверка ИДЗ
Тема 4. Технические и технологические инновации и качество сервиса в ресторанном бизнесе	4	4	-	8	-	-	-	-	-	-	Лит., ИДЗ, С, Д, ТК	19, 75	-	Проверка ИДЗ, собеседование, доклад, контрольная работа
<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>79,</b>		

													75		
<b>Курсовая работа</b>															
<b>Зачет</b>	-	-	-	-	-	-	-	0,25	-	-	-	-	-	-	
<b>Всего по дисциплине</b>	-	-	-	28	-	-	-	0,25	-	-	-	-	79,75	-	108

Тематический план дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» для студентов заочной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 5.2.

Таблица 5.2

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)	
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катг	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии, Катгэкз	формы	в семестре, час		контроль /СР в сессию
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы /часы									
				лекции	практические занятия									
<b>«Деловая культура в организации производства и обслуживания предприятий быстрого питания»</b>														
Тема 1. Общие понятия об элементах деловой культуры	-	2	-	2	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., Д., Дс, С	24	-	Дискуссия, доклад, собеседование
Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике	2	-	-	2	ИЛ/2	-	-	-	-	-	Лит., Д., Т, С,	24	-	Доклад, тест, собеседование
<b>«Корпоративная культура предприятия общественного питания»</b>														
Тема 3. Кадровый	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Лит.,	24	-	Контрольн



менеджмент предприятий индустрии питания и имидж предприятия.											КР,			ая работа
Тема 4. Технические и технологические инновации и качество сервиса в ресторанном бизнесе	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	Лит., С,	24	-	собеседа ние,
<b>Итого:</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>96</b>		
<b>Курсовая работа</b>														
<b>Зачет</b>	-	-	-	-	-	-	-	<b>0,25</b>	-	-	-	-	<b>3,75</b>	
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,25</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>96</b>	<b>3,75</b>	<b>108</b>

Тематический план дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе » для студентов очно-заочной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 5.3

Таблица 5.3

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы								Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии, Каттэкз	Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы					Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ		формы	в семестре, час	конт- роль /СР в сессию	
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы /часы								
«Деловая культура в организации производства и обслуживания предприятий быстрого питания»													

Тема 1. Общие понятия об элементах деловой культуры	2	4	-	<b>6</b>	-	<i>Дс/2</i>	-	-	-	-	Лит., Д., С, Дс, ИДЗ,Т	19	-	<i>Дискуссия, доклад, собеседование, проверка ИДЗ, вх конт- т</i>
Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике	2	4	-	<b>6</b>	<i>ИЛ/2</i>	<i>Э/4</i>	-	-	-	-	Лит., Д., С, Э, ИДЗ	19	-	<i>Доклад, собеседование, эссе, проверка ИДЗ</i>
<b>«Корпоративная культура предприятия общественного питания»</b>														
Тема 3. Кадровый менеджмент предприятий индустрии питания и имидж предприятия.	4	6	-	<b>10</b>	<i>ИЛ/2</i>	-	-	-	-	-	Лит., Т,КР, С	20,7 5	-	<i>собеседование, доклад, проверка ИДЗ</i>
Тема 4. Технические и технологические инновации и качество сервиса в ресторанном бизнесе	4	4	-	<b>8</b>	-	-	-	-	-	-	Лит., ИДЗ, С, КС	19	-	<i>Проверка ИДЗ, собеседование, доклад, контрольная работа</i>
<b>Итого:</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	-	<b>30</b>	<i>4</i>	<i>6</i>	-	-	-	-	-	<b>77,7 5</b>		
<b>Курсовая работа</b>														
<b>Зачет</b>	-	-	-	-	-	-	-	<b>0,25</b>	-	-	-	-	-	
<b>Всего по дисциплине</b>	-	-	-	<b>30</b>	-	-	-	<b>0,25</b>	-	-	-	<b>77,7 5</b>	-	<b>108</b>

\*Формы самостоятельной работы и затраты времени студентов на самостоятельное выполнение конкретного содержания учебного задания (контрольной, расчетной работы и др.) по дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе» определены в «Методическом пособии по проведению практических занятий с использованием интерактивных методов обучения и организации самостоятельной работы» для студентов направления подготовки программы бакалавриата 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

\*\*См. приложение 5 «Методические указания по составлению и оформлению программы учебной дисциплины ОПОП, реализующей ФГОС ВО»

Сокращения, используемые в Тематическом плане изучения дисциплины, таблица 5.4

Таблица 5.4

Сокращение	Вид работы
Дс	Подготовка к дискуссии
С	Подготовка к собеседованию
Э	Эссе
ИЛ	Интерактивная лекция
Лит	Работа с литературой
Д	Доклад
ИДЗ	Индивидуальное домашнее задание
Т	Подготовка к тестированию
ТК	Подготовка к текущему контролю
КР	Контрольная работа

## VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе» разработан в соответствии с требованиями Положения «О фонде оценочных средств в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова». Оценочные и методические материалы хранятся на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины.

Планируемые результаты обучения студентов по дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе» представлены в разделе II «Содержание дисциплины».

Типовые контрольные задания по дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе», необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы включают в себя:

### **1 Диагностическое тестирование входного контроля уровня подготовки обучающихся или уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин**

**1.** Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления.

ресторан  
бар  
кафе  
столовая

**2.** Характеристика индивидуально-психологических особенностей человека, выражающая динамику протекания его психических процессов и специфику поведения  
характер

способности  
темперамент  
направленность личности

### 3. Коммуникация - это

обмен идеями

общение

трансляция информации через средства технической связи

стилистическое оформление речи

### 4. Деловая коммуникация – это:

информационно-целевое общение

управленческое общение

предметно-целевое общение

«зондирующее общение»

### 5. К невербальным средствам делового общения относят

речевые конструкции

мимика, жесты

социальные диалекты

профессиональный жаргон

## 2 Тематика курсовых работ

Курсовая работа по дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе» учебным планом не предусмотрена.

## 3 Вопросы к зачету

Номер вопроса	Перечень вопросов зачету
1.	Современное состояние рынка труда на предприятиях индустрии питания
2.	Тренинг персонала на предприятии питания.
3.	Система подбора, подготовки и повышения квалификации кадров в общественном питании.
4.	Разработка и внедрение рациональных форм материального и морального стимулирования труда в ресторанном бизнесе.
5.	Осуществление мониторинга проведения мотивационных программ
6.	Виды тренингов для персонала в ресторанном бизнесе
7.	Оценка работы сотрудников и их аттестация в ресторанном бизнесе.
8.	Разработка критериев оценки профессионального уровня персонала в общественном питании.
9.	Методы измерения и оценки эффективности труда в ресторанном бизнесе.
10.	Анализ этапов качественного обслуживания потребителей в ресторанном бизнесе.
11.	Требования и приоритеты к обучению работников вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению в чрезвычайных ситуациях.
12.	Нормативная, техническая, технологическая документация в условиях производства продукции питания.
13.	Анализ информации по результатам продаж, контроль процесса продаж.
14.	Миссия предприятия.
15.	Корпоративная культура предприятия питания.
16.	Нормы отношений в коллективах работников.
17.	Формальные и неформальные отношения в коллективе.
18.	Отношения руководителя и подчиненных в общественном питании.

19.	Межличностные контакты.
20.	Конфликтные ситуации в сфере обслуживания.
21.	Регламент корпоративной культуры.
22.	Профессиональная этика и эстетика в индустрии питания.
23.	Планирование и анализ программ и мероприятий обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству.
24.	Самоанализ деятельности и рабочего дня с учетом собственных должностных обязанностей
25.	Культура общения в сфере деятельности обслуживающего персонала.
26.	Техника ведения и этикет обслуживания посетителей
27.	Речевой этикет в сфере деятельности обслуживающего персонала.
28.	Имиджевые составляющие предприятия ресторанного бизнеса
29.	Корпоративная политика как элемент имиджевой политики предприятия ресторанного бизнеса
30.	Культура деловых встреч и приемов
31.	Понятие культуры речи, ее особенности
32.	Создание благоприятного психологического климата
33.	Речевой этикет
34.	Роль культуры речи в сфере общественного питания
35.	Основные требования к деловому разговору
36.	Поведение в конфликтных ситуациях
37.	Организация приема посетителей
38.	Ведение делового телефонного разговора в сфере ОП
39.	Культура речи официанта, требования, предъявляемые к речи
40.	Этические нормы и принципы в ресторанном бизнесе
41.	Подходы взаимоотношений с клиентами, нормы поведения официанта
42.	Недопустимые нормы поведения и личностные качества для ресторанного бизнеса
43.	Как связаны между собой традиции, обычаи, привычки, правовые нормы и нормы деловой культуры?
44.	Каковы требования стандартов в общественном питании к деловой культуре обслуживающего персонала?
45.	Какие категории работников относятся к обслуживающему персоналу?
46.	Какова иерархия управления персоналом на предприятиях питания и каким образом должна выстраиваться профессиональная этика отношений между руководящим и управляемым звеном?
47.	Как достигается компромисс в конфликтной ситуации между сотрудниками?
48.	Какова роль производственных собраний в достижении благоприятного моральнопсихологического климата в коллективе?
49.	Что понимается под психологической культурой обслуживания?
50.	Почему технические средства предприятий общественного питания являются элементом деловой культуры?
51.	Какие вы знаете мобильные приложения для гостей, обеспечивающие сервис предприятий быстрого обслуживания?
52.	Какие элементы деловой культуры должны соблюдаться в рекламных продуктах предприятия?
53.	Раскройте понятие и принципы этики, этикета, культуры
54.	В чем отличие понятий норм морали и норм этикета?
55.	Назовите составляющие профессиональной этики.
56.	Каковы исторические аспекты возникновения этикета?

57.	В чем состоит профессиональная этика рекрутмента?
58.	Каковы требования стандартов в общественном питании к деловой культуре обслуживающего персонала?
59.	Перечислите санитарные требования для предприятий питания, нарушения которых могут свидетельствовать о низком уровне профессиональной этики.
60.	Назовите положения из Закона РФ О защите прав потребителей, которые следует прорабатывать с обслуживающим персоналом предприятия питания

#### Практические задания к зачету

Номер задания	Перечень заданий к зачету
1.	Теоретические методы управления персоналом. Перечислите методы обучения и приведите примеры
2.	Практические методы управления персоналом. Перечислите методы обучения и приведите примеры
3.	Интерактивные методы управления персоналом. Перечислите методы обучения и приведите примеры
4.	Инновационно индивидуальные методы управления персоналом. Перечислите методы обучения и приведите примеры
5.	Официант, недовольный задержкой заработной платы с гневом выражает Вам своё недовольство этим фактом. Какие приемы рефлексивного слушания здесь рационально использовать и почему?
6.	Работник сервисного обслуживания техники опоздал на 30 мин. по вызову. Клиент, открывая дверь ресторана, сразу обрушился на него с упреками. Как должен поступить работник по обслуживанию техники?
7.	Этикет обслуживания посетителей в клубе
8.	На производственном совещании инициативная группа молодых официантов сумбурно объясняют руководству смысл предлагаемых ими «рационализаторских» приемов работы. Поставьте себя на место администрации, какими приемами слушания Вы бы воспользовались?
9.	Вы обсуждаете с младшими сотрудниками своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. На этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?
10.	Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в вашем ресторане, приемом гостей, обращением хостес. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?
11.	К Вам пришел бармен с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш ресторан очень нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу бармена?
12.	Вас назначили начальником отстающего цеха кухни ресторана. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним. Как бы Вы построили свое выступление?
13.	Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что Вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни». Что ответите

	вы?
14.	Иванов И.И. пришёл на собеседование, чтобы устроиться на работу в ресторан. В ходе собеседования ему не совсем был понятен круг должностных обязанностей, который он должен будет выполнять. Какие приемы рефлексивного слушания Вы бы использовали на его месте?
15.	Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны Вам. Он хвалит Ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т.д. При этом он приводит конкретные примеры. Как Вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?
16.	Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, повар Костин, резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником. Как Вы будете реагировать на выступление повара Костина?
17.	Один из ваших подчиненных заявил, что не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело. Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного?
18.	Женщина пришла в кофейню за кофе. Работник кофейни, чтобы не обидеть женщину, предложил ей большой объем по более выгодной цене, указав на преимущества такого объема. Заказчица стала кричать, что ей самой виднее, какой объем ей необходим и что она не нуждается в рекомендациях. Как должен в этой ситуации поступить работник кофейни?
19.	Этикет обслуживания посетителей в кафе
20.	Назовите основные характеристики имиджа конкретного ресторана.
21.	Этикет обслуживания посетителей в кофейне
22.	К «окошку» для заказов кофе «на вынос» выстроилась длинная очередь. Очень раздраженный посетитель в очереди стал возмущаться: «Да что же это такое? Куда ни приди – везде очереди!» и т.д. Когда очередь дошла до него, он сказал кассиру: «Что Вы, как сонная муха! Быстро работать не умеете? Дайте мне книгу жалоб и предложений!»... Как бы Вы поступили на месте кассира, чтобы избежать развития конфликтной ситуации?
23.	Этикет обслуживания посетителей в ресторане
24.	Культура встречи и организация гостей на банкете по случаю свадьбы
25.	Имидж организации – это своего рода репутация, потерять которую очень легко, а вот восстановить очень трудно. Зимой в пик продаж горячих напитков, прошли слухи, что в кофейне используют недорогое и плохого качества кофе. А цена этим напиткам соответствует кофе из дорогих сортов зерен. Как реагировать администрации заведения на такую ситуацию.
26.	Этикет обслуживания посетителей в столовой
27.	Внутренний имидж организации, на примере любого предприятия общественного питания
28.	Гость бронировал стол для двоих. При входе в ресторан вынужден был ожидать несколько минут пока хостес смог найти резерв. Далее его провели к самому, на его взгляд, неудобному столику. Гость чувствует неуважение к себе, ведь он потратил время на бронь столика. А отсутствие системы, которая дает возможность знать ближайшие резервы, лишила его ожидаемого сервиса. Из-за пиковой нагрузки вынужден был ожидать внимания к себе. Как правильно должен поступить хостес?
29.	Этикет обслуживания посетителей в баре
30.	На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто

	опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?
--	--

#### **4 Типовые задания к практическим занятиям**

##### **Вопросы для самопроверки**

1. Как связаны между собой традиции, обычаи, привычки, правовые нормы и нормы деловой культуры?
2. Каковы особенности делового этикета?
3. Назовите составляющие профессиональной этики.
4. Какие элементы деловой культуры предприятия вы знаете?

##### **Примеры вопросов для собеседования**

1. Изучить тексты учебно-методической литературы, подготовить ответы на вопросы самопроверки.
2. Подготовьте решение кейс-задачи
3. Подготовьте доклад/компьютерную презентацию на выбранную тему

##### **Примеры тестов для контроля знаний**

Быть лидером - значит:

1. быть членом группы
2. брать на себя руководство
3. знать всех членов группы
4. выполнять групповые нормы

Что такое деловая беседа?

1. передача или обмен информацией и мнениями или проблемами
2. способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов
3. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
4. столкновение мнений, разногласий по каким-либо вопросам

Количество и качество невербальных сигналов зависит:

1. возраста
2. пола
3. социального статуса
4. типа темперамента

#### **5 Типовые задания к лабораторным занятиям (не предусмотрены)**

#### **6 Типовые задания к интерактивным занятиям**

##### **Тема 1. Общие понятия об элементах деловой культуры**

###### **Дискуссия**

Обоснуйте, почему в общественном питании большое значение имеют вопросы профессиональной этики

Обоснуйте требования корпоративных стандартов к знанию иностранного языка, национальных традиций у обслуживающего персонала

##### **7 Примеры тестов для контроля знаний**

1. Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления.



ресторан  
бар  
кафе  
столовая

2. Характеристика индивидуально-психологических особенностей человека, выражающая динамику протекания его психических процессов и специфику поведения  
характер  
способности  
темперамент  
направленность личности

3. Коммуникация - это  
обмен идеями  
общение  
трансляция информации через средства технической связи  
стилистическое оформление речи

4. Деловая коммуникация – это:  
информационно-целевое общение  
управленческое общение  
предметно-целевое общение  
«зондирующее общение»

5. К невербальным средствам делового общения относят  
речевые конструкции  
мимика, жесты  
социальные диалекты  
профессиональный жаргон

## VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» представлены в нормативно-методических документах:

Положение об интерактивных формах обучения (<http://www.rea.ru>)

Положение об организации самостоятельной работы студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение об учебно-исследовательской работе студентов (<http://www.rea.ru>)

Организация деятельности студента по видам учебных занятий, работам по дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе» представлена в таблице 7:

Таблица 7

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в

	рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.
Практические (семинарские, лабораторные занятия)	Проработка рабочей программ, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.) Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Собеседование	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.) Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Контрольная работа (индивидуальные задания)	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.

### **VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания представлено в разделе II «Содержание программы учебной дисциплины» и разделе VIII настоящей рабочей программы.

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В.Плеханова» распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом, таблица 8,9:

Таблица 8

Для студентов очной формы обучения

Виды работ	Максимальное количество баллов
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий и рубежный контроль, творческий рейтинг	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (зачет)	40
<b>Итого</b>	<b>100</b>

Таблица 9

Для студентов очно-заочной формы обучения

Виды работ	Максимальное количество баллов
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20

Текущий и рубежный контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (зачет)	40
<b>Итого</b>	<b>100</b>

Результаты входного контроля уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины, уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин не формируют рейтинговую оценку работы обучающегося по дисциплине, критерии оценки входного контроля представлены в оценочных и методических материалах к дисциплине.

**Критерии оценки заданий текущего контроля успеваемости обучающегося в семестре**

1) Расчет баллов по результатам текущего контроля

Расчет баллов по результатам текущего контроля во 2 семестре представлен в таблице 10:

Таблица 10

Форма контроля	Наименование раздела (темы), выносимых на контроль	Форма проведения контроля	Количество баллов, максимально	
Текущий контроль	Тема 1. Общие понятия об элементах деловой культуры	Собеседование	1,0	
		доклад	1,0	
		Дискуссия	2,0	
		Проверка ИДЗ	0,5	
		Тест	1,0	
				5,5
	Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике	Собеседование	1,0	
		Доклад	1,0	
		Эссе	2,0	
		Проверка ИДЗ	0,5	
			4,5	
Тема 3. Кадровый менеджмент предприятий индустрии питания и имидж предприятия.	Собеседование	1,0		
	Доклад	1,0		
	Проверка ИДЗ	0,5		
			2,5	
Тема 4. Технические и технологические инновации и качество сервиса в ресторанном бизнесе	Собеседование	1,0		
	доклад	1,0		
	Проверка ИДЗ	0,5		
	Контрольная работа	5,0		
				7,5
Всего			20,0	

2) Критерии оценки курсовой работы

В период изучения дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» студенты не выполняют курсовую работу.

3) Критерии оценки заданий к практическим занятиям

3) Критерии оценки заданий к практическим занятиям

Собеседование – 1,0 балла

**0,8 балла** выставляется студенту, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

**0,6 балла** выставляется студенту, если его ответы на теоретические вопросы не достаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

**0,4 балла** выставляется студенту, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

**0,2 балла** выставляется студенту, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы.

#### Тестирование – 1,0 балла

**0,8 балла** выставляется студенту, при условии его правильного ответа не менее чем на 90% тестовых заданий

**0,6 балла** выставляется студенту при условии его правильного ответа от 70 до 89% тестовых заданий

**0,4 балла** выставляется студенту при условии его правильного ответа от 50 до 69% тестовых заданий

**0,2 балла** выставляется студенту при условии его правильного ответа менее чем на 50% тестовых заданий

#### Контрольная работа (текущий контроль) – 5 балла

**5 балла** выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умения уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений,

**4 балла** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе на теоретические вопросы или в решении задачи некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя,

**3 балла** выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения, и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации,

**2 балл** выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания, выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

#### Доклад – 1,0 балла

**1,0 балла** – выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию доклада (презентации): обозначена проблема и обоснована ее актуальность, проведен анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, выполнена качественная презентация,

**0,6 балла** – выставляется студенту, если основные требования к докладу (презентации): выполнены, но присутствуют недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объем реферата, имеются упущения в оформлении презентации,

**0,3 балла** – выставляется студенту, если имеются существенные отклонения от требований к докладу (презентации). В частности, тема раскрыта частично, допущены ошибки и отсутствуют выводы.

#### Индивидуальное домашнее задание – 0,5 балла

**0,5 балла** выставляется студенту, если он полностью выполнил индивидуальное домашнее задание, подробно законспектировал задание,

**0,4 балла** выставляется студенту, если он выполнил индивидуальное домашнее задание на 70%,

**0,3 балла** выставляется студенту, если он выполнил индивидуальное домашнее задание на 50%,

**0,2 балл** выставляется студенту, если он выполнил индивидуальное домашнее задание на 20%.

#### 4) Критерии оценки заданий к интерактивным занятиям

##### Дискуссия – 2,0 балла

**2 балл** выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, а ответ на него является исчерпывающим, т.е. охватывает все его существенные аспекты, в нем полно отражена относящаяся к вопросу законодательная и нормативно-правовая база,

**1,5 балла** выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, раскрывает основные понятия, относящиеся к предмету вопроса, но в ответе не полно отражена законодательная и нормативно-правовая база,

**1,0 балла** выставляется студенту, если он понимает суть вопроса, но не полно, не точно описывает предмет вопроса, а также отдельные основные понятия, относящиеся к области обсуждения, или в ответе присутствуют отдельные ошибочные положения, нечеткие формулировки,

**0,5 балла** ответ является неправильным в целом или содержит в основном ошибочные положения, не отражает суть обсуждения.

##### Эссе – 2,0 балла

**2 балл** выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, а ответ на него является исчерпывающим, т.е. охватывает все его существенные аспекты, в нем полно отражена относящаяся к вопросу законодательная и нормативно-правовая база,

**1,5 балла** выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, раскрывает основные понятия, относящиеся к предмету вопроса, но в ответе не полно отражена законодательная и нормативно-правовая база,

**1,0 балла** выставляется студенту, если он понимает суть вопроса, но не полно, не точно описывает предмет вопроса, а также отдельные основные понятия, относящиеся к области обсуждения, или в ответе присутствуют отдельные ошибочные положения, нечеткие формулировки,

**0,5 балла** ответ является неправильным в целом или содержит в основном ошибочные положения, не отражает суть обсуждения.

#### **Критерии оценки творческого рейтинга**

Распределение баллов осуществляется по решению кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представляется в виде следующей таблицы 10.

Таблица 11

Вид работы по разделу (теме) дисциплины	Количество баллов, максимально
Разработка презентации по теме дисциплины	5
Статья, участие в конференции, проект	10
<b>Итого</b>	<b>20</b>

#### **Критерии оценки промежуточной аттестации**

Зачет по результатам изучения дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» во 2 семестре проводится в устной форме и соответствует **40 баллам**. Зачет состоит из двух теоретических вопросов

Оценка по результатам зачета выставляется исходя из следующих критериев:

- правильный ответ на **первый вопрос – 15 баллов;**
- правильный ответ на **второй вопрос – 15 баллов;**
- практическое задание – **10 баллов**

**Итоговый балл** формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией в течение семестра. Для обучающихся очной формы применяется 100-балльная оценка знаний, для обучающихся заочной формы обучения – традиционная четырехбалльная система оценки знаний.

**Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания**

<b>100-балльная система оценки</b>	<b>Традиционная четырехбалльная система оценки</b>	<b>Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)</b>	<b>Критерии оценивания</b>
85-100 баллов	«отлично» «зачтено»	ОК-5	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> правила составления устной и письменной формы коммуникации на разных иностранных языках в сфере общественного питания <b>Умеет верно и в полном объеме:</b> решать задачи и проблемные ситуации межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере ресторанного бизнеса <b>Владеет навыками верно и в полном объеме:</b> способностью к коммуникациям разных форм и языков для культурного взаимодействия в сфере общественного питания
		ОК-6	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> профессиональную этику в коллективе предприятиях общественного питания <b>Умеет верно и в полном объеме:</b> анализировать социальные, этические и другие особенности в коллективе предприятия общественного питания <b>Владеет навыками верно и в полном объеме:</b> способностью работать в разных коллективах с учетом культурных особенностей работников
		ПК-12	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> состояние рынка труда на предприятиях индустрии питания <b>Умеет верно и в полном объеме:</b> формировать миссию предприятия и регламент корпоративной культуры <b>Владеет навыками верно и в полном объеме:</b> приемами тренинга персонала, оценкой работы сотрудников и их аттестацией в сфере общественного питания
70-84	«хорошо»	ОК-5	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> правила составления устной и письменной

баллов	«зачтено»		<p>формы коммуникации на разных иностранных языках в сфере общественного питания</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> решать задачи и проблемные ситуации межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере ресторанного бизнеса</p> <p><b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b> способностью к коммуникациям разных форм и языков для культурного взаимодействия в сфере общественного питания</p>
		ОК-6	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> профессиональную этику в коллективе предприятий общественного питания</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> анализировать социальные, этические и другие особенности в коллективе предприятия общественного питания</p> <p><b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b> способностью работать в разных коллективах с учетом культурных особенностей работников</p>
		ПК-12	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> состояние рынка труда на предприятиях индустрии питания</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> формировать миссию предприятия и регламент корпоративной культуры</p> <p><b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b> приемами тренинга персонала, оценкой работы сотрудников и их аттестацией в сфере общественного питания</p>
50-69 баллов	«удовлетворительно» «зачтено»	ОК-5	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> правила составления устной и письменной формы коммуникации на разных иностранных языках в сфере общественного питания</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> решать задачи и проблемные ситуации межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере ресторанного бизнеса</p> <p><b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b> способностью к коммуникациям разных форм и языков для культурного взаимодействия в сфере общественного питания</p>
		ОК-6	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> профессиональную этику в коллективе предприятий общественного питания</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> анализировать социальные, этические и другие особенности в коллективе предприятия общественного питания</p> <p><b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b> способностью работать в разных коллективах с учетом культурных особенностей работников</p>
		ПК-12	<b>Знает верно и в полном объеме:</b>

			<p>состояние рынка труда на предприятиях индустрии питания</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> формировать миссию предприятия и регламент корпоративной культуры</p> <p><b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b> приемами тренинга персонала, оценкой работы сотрудников и их аттестацией в сфере общественного питания</p>
менее 50 баллов	«неудовлеторительно» «не зачтено»	ОК-5	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> правила составления устной и письменной формы коммуникации на разных иностранных языках в сфере общественного питания</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> решать задачи и проблемные ситуации межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере ресторанного бизнеса</p> <p><b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b> способностью к коммуникациям разных форм и языков для культурного взаимодействия в сфере общественного питания</p>
		ОК-6	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> профессиональную этику в коллективе предприятий общественного питания</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> анализировать социальные, этические и другие особенности в коллективе предприятия общественного питания</p> <p><b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b> способностью работать в разных коллективах с учетом культурных особенностей работников</p>
		ПК-12	<p>состояние рынка труда на предприятиях индустрии питания</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> формировать миссию предприятия и регламент корпоративной культуры</p> <p><b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b> приемами тренинга персонала, оценкой работы сотрудников и их аттестацией в сфере общественного питания</p>



ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Рабочая программа по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры торговли и общественного питания, протокол от 17.03.2020 № 8

И.о. зав. кафедрой  Е.Н. Губа

Согласовано на заседании УМС Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол от 19.03.2020 № 7

Председатель  Г.Л. Авагян

Утверждено советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол 26.03.2020 № 11

Председатель  А.В. Петровская

2. Рабочая программа с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры торговли и общественного питания, протокол № 7 от 18.02.2021г.

И.о. зав. кафедрой  Е.Н. Губа

Согласовано на заседании методического совета Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова протокол № 6 от 11.03.2021 г.

Председатель  Э.Г. Баладыга

Утверждено советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова протокол № 14 от 30.03.2021 г.

Председатель  А.В. Петровская

**Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова**  
**Карта обеспеченности дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе»**  
**учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами»**

Кафедра торговли и общественного питания


ОПОП ВО по направлению подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

Направленность (профиль) программы «Технология и организация ресторанного дела»

Уровень подготовки бакалавриат

№ п/п	Наименование, автор	Выходные данные	Количество печатных экземпляров (шт)	Наличие в ЭБС (да/нет), название ЭБС	Количество экземпляров на кафедре (в лаборатории) (шт)	Численность студентов (чел)	Показатель обеспеченности студентов литературой: = 1(при наличии в ЭБС); или =(столбец4/столбец7) (при отсутствии в ЭБС)
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Основная литература</b>							
1	Технология продукции общественного питания Учебник / А.Т. Васюкова	Москва.: «Дашков и К», 2020. — 496 с. ISBN 978-5-394-03527-2 Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=358198">https://znanium.com/read?id=358198</a>	x	Да ЭБС «e.lanbook»	x	x	1
2	Традиции и культура питания народов мира: Учебное пособие / Н.В. Щеникова	М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 296 с. ISBN 978-5-91134-939-4 Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=356039">https://znanium.com/read?id=356039</a>	x	Да ЭБС «Znanium»	x	x	1
3	Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие / В. Г. Федцов. 7-е изд.	М.: Дашков и К, 2019. - 248 с. ISBN 978-5-394-03326-1. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=358289">https://znanium.com/read?id=358289</a>	x	Да ЭБС «Znanium»	x	x	1
<b>Всего</b>			x	3	x	x	1
<b>Дополнительная литература</b>							
1	Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие / Т.А. Джум	М.: магистр инфра-м, 2015 – 528 с. ISBN 978-5-9776-0369-0 Режим доступа: <a href="https://znanium.com/bookread2.php?book=504888">https://znanium.com/bookread2.php?book=504888</a>	x	Да ЭБС «Znanium»	x	x	1

3	Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер.	Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=358379">https://znanium.com/read?id=358379</a>	x	Да ЭБС «Znani»	x	x	1
4	Деловая этика, профессиональная культура и этикет / Беспалова Ю.М.	Издательство «Флинта», 2016г. -386с. ISBN- 978-5-9765-2778-2 Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/reader/book/83778/#2">https://e.lanbook.com/reader/book/83778/#2</a>	x	Да ЭБС «e.lanbook»	x	x	1
5	Организация обслуживания в индустрии питания / Любецкая Т.Р.	Издательство «Лань», 2019г. – 308с. Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/reader/book/123665/#3">https://e.lanbook.com/reader/book/123665/#3</a>	x	Да ЭБС «e.lanbook»	x	x	1
	Всего		x	4	x	x	1

Ст. преподаватель  М.А. Филимонова  
СОГЛАСОВАНО

И.о. зав.кафедрой  Е.Н. Губа

Библиотекарь  Н.И. Криво

