

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 26.09.2024 09:22:26
Уникальный программный ключ: 798bda64b11c3087708f6f1710bd170070c716dc1b6c6a5c1ff10c8c5600



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
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В.Плеханова

УТВЕРЖДЕНО
протоколом заседания Совета
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова
от 28.05.2019 № 11
Председатель  Т.Л. Авагян



Кафедра Бухгалтерского учета и анализа

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

Б1. В.ДВ.01.02 Этика деловых отношений 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. Внутренний: Т.В. Даниленко, к.ф.н., доцент КБУ КФ РЭУ им. Г.В. Плеханова
2. Вешний: Киргуева Р.А., к.пед.н., доцент, декан факультета Сестринского дела и клинической психологии КММИВСО

Аннотация рабочей программы дисциплины «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе»:Целью освоения дисциплины является развитие у студентов представления: о теоретических основах и роли этики в деловых отношениях в профессиональной сфере; формирование практических навыков нравственного поведения в характерных профессиональных ситуациях, предъявляющих определенные требования к деловым взаимоотношениям в ресторанном бизнесе;

Задачи изучения дисциплины: Сформировать целостное представление об этических аспектах организационно-управленческой деятельности, основных принципах и нормах деловой этики в ресторанном бизнесе; развить творческое отношение к освоению отечественного и мирового опыта в решении этических проблем в ресторанном бизнесе и сформировать навыки этического поведения в сфере организации общественного питания

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта.

Составитель:



(подпись)

Д.А. Сигида, к.ф.н., доцент кафедры бухгалтерского учета и аудита

Рабочая программа дисциплины рекомендована к утверждению кафедрой бухгалтерского учета и анализа. Протокол от 28.03.2019 № 7

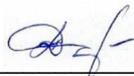
Зав. КБУ, к.э.н., доцент
(подпись)



Н.В. Лактионова

Согласовано

Заведующий кафедрой КТП, к.э.н., доц
(подпись)



С.Н. Дянова

Согласовано

Протокол заседания Учебно-методического совета от 18.04.2019 № 6

СОДЕРЖАНИЕ

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....	6
II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	12
IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15
V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	18
VI. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА.....	24
VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	28
VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	30
Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами.....	32

І. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1.1 Цель дисциплины

Целью учебной дисциплины «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» является:

1. Развитие у студентов представления о теоретических основах и роли этики в деловых отношениях в ресторанном бизнесе;
2. Формирование практических навыков поведения специалиста в характерных профессиональных ситуациях, предъявляющих определенные требования к деловым взаимоотношениям в организационно-управленческой деятельности ресторана.

1.2 Учебные задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

1. Сформировать целостное представление об этических аспектах организационно-управленческой деятельности, основных принципах и нормах деловой этики ресторанного бизнеса;
2. Развить творческое отношение к освоению отечественного и мирового опыта в решении этических проблем в сфере организации общественного питания;
3. Сформировать навыки этического поведения в деловой сфере.

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

Дисциплина «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» относится к вариативной части учебного плана.

Изучение дисциплины «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» необходимо для дальнейшего освоения таких дисциплин, как: «Менеджмент», «Маркетинг», «Мировая экономика и международные экономические отношения».

1.4. Объем дисциплины и виды учебной работы

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 (контактные 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.) (при наличии в учебном плане)	-	-	-
3. Индивидуальные консультации (ИК)	-	-	-
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 в период экз. сессии (Контроль)	-	3,75	-

1.5 Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины в соответствии с расчетно-экономической, аналитической, научно-исследовательской организационно-управленческой и учетной

деятельностями, на которые ориентирована программа бакалавриата, должны быть решены следующие профессиональные задачи и сформированы следующие общекультурные (ОК), общепрофессиональные (ОПК), профессиональные (ПК) 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:основные нравственные проблемы в организациях; методы анализа информации и этического регулирования поведения в организациях с учетом основные этические, социальные, конфессиональные и культурные различия; основные виды делового общения на предприятиях общественного питания.

Уметь: анализировать возможные конфликтные ситуации и искать пути к их разрешению, работать в коллективе; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения на предприятиях общественного питания

Владеть:способами работы в коллективе и способностью к критике и самокритике, навыками решения этических проблем в деловых отношениях; прикладными навыками деловой беседы на предприятиях общественного питания.

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

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

Знать:основные понятия этики; сущность, функции и структуру морали; сущность этики деловых отношений; принципы и закономерности межличностных отношений; этические проблемы деловых отношений; основные нравственные проблемы в организациях;

Уметь:применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности; решать этические проблемы в организации; работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения

Владеть:правилами и нормами этики деловых отношений; навыками рашения спорных вопросов; навыками оценки уровня этичности организации и руководителя; прикладными навыками деловой беседы, публичных выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах; принципами, нормами и правилами этики при проведении переговоров, совещаний, публичных выступлений, переговоров, деловой переписки и электронных коммуникаций.

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:основные нравственные проблемы формирования малых групп; основы имиджа и делового этикета; основами проведения переговоров, служебных совещаний, деловой беседы; этикет деловых отношений

Уметь:формировать нравственные нормы и правила поведения членов малой группы; оценивать морально-психологический климат в коллективе и устранять возникшие моральные проблемы; формировать имидж делового человека и пользоваться деловым этикетом;

Владеть:методами формирования нравственных норм, ценностей и правил поведения членов малой группы; навыками деловой беседы, публичных выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах

1.6 Формы контроля

Текущий контроль (контроль самостоятельной работы студента) осуществляется в процессе освоения дисциплины в виде следующих работ: контрольные работы, реферат, эссе, презентация, работа с литературой, решение кейс-задачи, творческое задание, интерактивная лекция.

Промежуточная аттестация проводится:

для очной формы обучения – в 1 семестре– **зачет**

для заочной формы обучения - в 1 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 «Этика деловых отношений» 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 ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание дисциплины «Этика деловых отношений», описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения ОПОП ВО представлено в таблице 2.1

Таблица 2.1

Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Образовательные технологии
<i>Семестр 1 Раздел 1 Теоретические основы этики деловых отношений</i>			
Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений в ресторанном бизнесе	Сущность этики деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений в ресторанном бизнесе. Закономерности межличностных отношений в ресторанном бизнесе. Этические проблемы деловых отношений. Этика и социальная ответственность ресторана и его руководителя. Этика взаимоотношений с директором ресторана.	ОК-5 ОК-6 ПК-12	Лекции; практические занятия; собеседование, реферат (эссе, презентация), творческое задание, самостоятельная работа студентов, кейс -задача
Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений в ресторанном обслуживании.	Общение как социально-психологический феномен. Коммуникативная культура в деловом общении. Коммуникативная сторона делового общения, интерактивная сторона делового общения и перцептивная сторона делового общения. Вербальное общение. Невербальное общение. Вежливость, корректность, тактичность, скромность, предупредительность. Личностные качества. Виды делового общения. Управление деловым общением. Дистанционное общение. Манипуляции в общении.	ОК-5 ОК-6 ПК-12	Лекции; практические занятия; собеседование, реферат (эссе, презентация), творческое задание, самостоятельная работа студентов, кейс -задача
<i>Семестр 2 Раздел 2. Правила и этикет деловых отношений</i>			
Тема 3. Профессиональная этика работника ресторана	Правила поведения работников ресторана с посетителями. Правила поведения управляющих, шеф-поваров и других специалистов с официантами, барменами, поварами, хостес и т.д. Конфликтные ситуации с посетителями. Конфликтные ситуации с подчиненными. Способы регулирования конфликтов.	ОК-5 ОК-6 ПК-12	Лекции; практические занятия; собеседование, реферат (эссе, презентация), творческое задание, самостоятельная работа студентов, кейс-задача контрольная работа
Тема 4 Имидж и этикет делового человека, как инструмент деловых отношений в ресторанном бизнесе.	Этикет и имидж управляющего ресторана, этикет приветствий и представления, визитная карточка, внешний облик работников ресторана. Особенности внешнего облика хостес. Этикет деловых приемов. Искусство комплимента. Правила вручения подарка. Особенности делового общения с иностранными клиентами.	ОК-5 ОК-6 ПК-12	Лекции; практические занятия; собеседование, творческое задание, самостоятельная работа студентов, кейс -задача

III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» используются следующие образовательные технологии:

1. Стандартные методы обучения:

лекции;

практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;

самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, работа с литературой и др.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

интерактивные лекции;

обсуждение подготовленных студентами рефератов (эссе, презентаций);

выполнение творческого задания;

кейс-задача.

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

4.1. Рекомендуемая литература

Основная литература (О):

1. Кибанов А.Я., Этика деловых отношений: учебник; под ред. А.Я. Кибанова, 2-изд, перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020 - 383 с., Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=356048>

2. Кузнецов И. Н., Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 348 с Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=356017>

3. Панкратов, Ф. Г. Коммерческая деятельность: Учебник / Панкратов Ф.Г., - 13-е изд., перераб. и доп. - Москва :Дашков и К, 2017. - 500 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=94344>

Дополнительная литература (Д):

1. Этика : учеб.пособие / А.М. Руденко, В.В. Котлярова, М.М. Шубина [и др.] ; под ред. А.М. Руденко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 228 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=339618>

2. Кошечкина И.П., Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 304 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=359313>

3. Кузнецов И.Н. Современный этикет [Эл.ресурс]. - 7-е изд. М.: ИТК «Дашков и Ко», 2019. - 496 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358359>

4. Кузнецов И.Н. Управление продажами: учебно-практическое пособие для бакалавров /авт.-сост. И. Н. Кузнецов. — 3-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 492 с. Режим доступа:<https://znanium.com/read?id=358387>

5. Этика: Учебник / А.В. Разин. - 4-е изд., перераб. и доп. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 415 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=326301>

4.2. Перечень информационно-справочных систем

1. Информационная справочно-правовая система Консультант плюс (локальная версия)
2. Справочно-правовая система Гарант (локальная версия)
3. Информационно-правовая система «Законодательство России» <http://pravo.gov.ru/ips/>
4. Правовая справочно-консультационная система «Кодексы и законы РФ» <http://kodeks.systems.ru>

4.3. Перечень электронно- образовательных ресурсов

1. ЭБС «ИНФРА–М» <http://znanium.com>
2. Компьютерные тестовые задания: система тестирования Indigo
3. Лекториум - просветительский проект: массовые открытые онлайн-курсы, открытый видеоархив лекций вузов России <https://www.lektorium.tv/>
4. Видеолекции <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. База данных Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://www.rosпотребнадзор.ru/documents/documents.php>

4.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики РФ (статистические данные) <http://www.gks.ru/>
2. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>
3. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации (Минобрнауки России) - официальный сайт <https://www.minobrnauki.gov.ru>
4. Российский фонд фундаментальных исследований (РФФИ) - официальный сайт <http://www.rfbr.ru/rffi/ru>
5. «Soc.Lib.ru – Электронная библиотека – Социология, Психология, Управление» <http://soc.lib.ru>
6. Сайт «Компьютерная поддержка учебно-методической деятельности филиала» <http://vrgteu.ru>
7. 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/>
8. Основы ресторанного дела – <http://www.prorestoran.com>

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 «Этика делового общения в ресторанном бизнесе»

Раздел I. Теоретические основы этики деловых отношений

Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений

Литература: О-1; 2; Д-3; 5.

Методические указания для самостоятельной работы:

При подготовке к практическому занятию студент должен изучить и дополнить конспект лекции; изучить рекомендованную литературу по теме, самостоятельно подобрать дополнительную литературу необходимую для выполнения творческих и индивидуальных заданий. Подготовить презентацию, эссе или рефераты в соответствии с рекомендациями изложенными в Методическом пособии по проведению практических занятий и организации

самостоятельной работы (Режим доступа: <http://vrgteu.ru>).

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий темы, составление конспекта и выполнение рекомендованных заданий.

Вопросы для самопроверки:

1. Приведите определение понятия этики деловых отношений в ресторанном бизнесе.
2. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
3. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
4. Как вы понимаете понятие социальная ответственность?

Вопросы собеседования:

1. Этика деловых отношений и ее основные категории;
2. Основные принципы этики деловых отношений в ресторанном бизнесе;
3. Этические проблемы деловых отношений в ресторанном бизнесе;
4. Основные принципы социальной ответственности ресторана.
5. Формы проявления аморальности работодателя в трудовых отношениях.

Творческие задания:

Официант принимает заказ от vip-клиента ресторана. Получив заказ, посетитель чихнул, напугал официанта и тот уронил поднос на клиента. Он извинился, но всё же был уволен начальником по просьбе клиента.

- а) Справедливо ли это действие со стороны начальника?
 - б) Мог ли официант предпринять что-либо для решения конфликта?
- Обоснуйте свои ответы.

Кейс-задача

Задание 1.

А). Как вы понимаете "золотое правило" нравственности? Обозначьте его содержание в современных условиях. Составьте текст выступления. Приведите примеры из современной жизни, практики.

Б). Примените "золотое правило" нравственности в различных ситуациях:

- 1) два продавца спорят по поводу торговой сделки;
- 2) старый человек нуждается в помощи молодого;
- 3) молодой человек не уступает место женщине с ребенком;
- 4) голодный крадет кусок хлеба;
- 5) подружки "перемывают косточки" знакомым;
- 6) гражданин отказывается от воинской службы;
- 7) в доме престарелых живут родители обеспеченных детей.
- 8) дети воспитываются в детских домах при живых родителях.

Дайте ответы на следующие вопросы и обоснуйте их:

1. Универсально ли "золотое правило"? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни? Аргументируйте свой ответ.
2. Почему такие понятия и категории, как нравы, моральные нормы, ценности, идеалы, добро и зло, долг, совесть, честь и достоинство употребляются только в этике или преимущественно в ней? Обоснуйте свой ответ.

Темы презентаций:

1. Этические проблемы в ресторане и их решение.
2. Взаимодействие с «трудным» руководителем (шеф-поваром, директором ресторана).
3. Общественное и индивидуальное моральное сознание, их связь и взаимодействие.

Темы рефератов:

1. Социальная ответственность организации общественного питания.
2. Ценностные ориентации и моральные качества руководителя (шеф-повара, директора ресторана).

3. Нравственный идеал с точки зрения современной этики.

Тематика эссе:

1. Этический кодекс современного ресторана.
2. Моральные законы Дж. Локка и их роль в жизни современного человека.

Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений в ресторанном обслуживании.

Литература: О-1; 2; Д-3; 5.

Методические указания для самостоятельной работы:

При подготовке к практическому занятию студент должен изучить и дополнить конспект лекции; изучить рекомендованную литературу по теме, самостоятельно подобрать дополнительную литературу необходимую для выполнения творческих и индивидуальных заданий. Подготовить презентацию, эссе или рефераты в соответствии с рекомендациями изложенными в Методическом пособии по проведению практических занятий и организации самостоятельной работы (Режим доступа: <http://vrgteu.ru>).

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий темы, составление конспекта и выполнение рекомендованных заданий.

Вопросы для самопроверки:

1. Назовите причины, приводящие к неэтичным действиям в организациях общественного питания
2. Какие меры необходимо принимать для повышения уровня этичности в деятельности организации общественного питания?
3. Что такое авторитет руководителя (шеф-повара, директора ресторана)?
4. Назовите факторы, оказывающие влияние на авторитет руководителя (шеф-повара, директора ресторана).
5. Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель при общении с людьми.
6. Что такое коллектив, личность, индивидуальность?

Вопросы собеседования:

1. Формы проявления аморальности работодателя в трудовых отношениях.
2. Сложность и решения этических проблем в организациях общественного питания
3. Инструментарий этики деловых отношений руководителя (шеф-повара, директора ресторана);
4. В чем состоит взаимосвязь этических правил взаимоотношений с «трудным» руководителем и правил критики ее восприятия?
5. Раскройте организационные вопросы управления, помогающие нормализовать отношения с руководителем.
6. Техника личной работы при взаимодействии с «трудным» руководителем

Творческие задания:

Мораль призывает вас вести жизнь, достойную человека. Что включает в себя это понятие? Пронумеруйте в порядке их значимости, сравните с другим мнением и обоснуйте свой выбор:

- 1) жизнь без страха;
- 2) жизнь без унижения;
- 3) жизнь материально обеспеченная;
- 4) жизнь без возвеличивания себя;
- 5) жизнь, наполненная творчеством;
- 6) жизнь без необходимости заботиться о "хлебе насущном";
- 7) жизнь, в течение которой человек должен достигнуть поставленные цели.

Кейс-задача

Два работника холодного цеха, каждый работает в свою смену. Сотрудник А выполняет задание на день, отдает заказы, хорошо сдает смену. Сотрудник Б в свою смену тратит почти все имеющиеся заготовки для отдачи заказа, оставляет пустые и грязные

холодильники. Сотрудник А пытался поговорить с сотрудником Б, но безуспешно, руководство не видит происходящего.

- а) Как решить данную ситуацию?
- б) Почему сотрудник Б безответственно относится к работе, не боясь увольнения?

Темы презентаций:

1. Общественное и индивидуальное моральное сознание, их связь и взаимодействие.
2. Моральные ценности и нравственный идеал работника ресторана

Темы рефератов:

1. Справедливость как этическая категория в отношении клиента ресторана.
2. Этические проблемы деловых отношений в сфере общественного питания.

Тематика эссе:

1. Базовые принципы справедливости (Дж. Ролз)
2. За какие последствия человек несет ответственность? Роль совести в жизни и деятельности человека.

Раздел 2. Правила и этикет деловых отношений

Тема 3. Профессиональная этика работника ресторана.

Методические указания для самостоятельной работы:

При подготовке к практическому занятию студент должен изучить и дополнить конспект лекции; изучить рекомендованную литературу по теме, самостоятельно подобрать дополнительную литературу необходимую для выполнения творческих и индивидуальных заданий. Подготовить презентацию, эссе или рефераты в соответствии с рекомендациями изложенными в Методическом пособии по проведению практических занятий и организации самостоятельной работы (Режим доступа: <http://vrgteu.ru>).

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий темы, составление конспекта и выполнение рекомендованных заданий.

Вопросы для самопроверки:

1. Что входит в понятие «Профессиональная этика»?
2. Какие качества личности должны быть у работника ресторанного сервиса?
3. Кодекс профессиональной этики работников ресторана.
4. Основные правила конструктивной критики?

Вопросы для собеседования:

1. Правила эффективного слушания. Виды и условия эффективного слушания.
2. Культура спора. Методы аргументации в споре с клиентом ресторана.
3. Техника общения в условиях конфликтных взаимоотношений.
4. Сложности этического ведения ресторанного бизнеса.
5. Соблюдение нравственных критериев в трудовых отношениях ресторанного бизнеса.
6. Основные формы нарушения этических правил в общении клиент- официант.
7. Деловой этикет. Функции этикета.
8. Этикет приветствияхостес. Визитная карточка. Телефонный этикет.

Творческие задания:

На основе Ваших наблюдений покажите роль эмоций в деловом общении клиент – официант, клиент – хостес.

Кейс-задача

Допустим, у вас в подчинении работает человек, который несколько перерос свою должность. Однако, из за различных объективных причин карьерный рост не возможен, а доход достаточно высок, есть так же комиссионные. Найдите пути дополнительной мотивации такого сотрудника.

Темы презентаций:

1. Моральные ценности и нравственный идеал
2. Добродетели и пороки.

Темы рефератов:

1. Клиент всегда прав.
2. Этические проблемы деловых отношений в сфере общественного питания.

Тематика эссе:

1. Базовые принципы справедливости (Дж. Ролз)
2. За какие последствия клиент несет ответственность? Роль совести в жизни и деятельности человека.

Тема 4 Имидж и этикет делового человека, как инструмент деловых отношений в ресторанном бизнесе.

Литература: О-1; 3; Д-1; 2.

Методические указания для самостоятельной работы:

При подготовке к практическому занятию студент должен изучить и дополнить конспект лекции; изучить рекомендованную литературу по теме, самостоятельно подобрать дополнительную литературу необходимую для выполнения творческих и индивидуальных заданий. Подготовить презентацию, эссе или рефераты в соответствии с рекомендациями изложенными в Методическом пособии по проведению практических занятий и организации самостоятельной работы (Режим доступа: <http://vrgteu.ru>).

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий темы, составление конспекта и выполнение рекомендованных заданий.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое имидж ресторана?
2. Кто такой «имиджмейкер»?
3. Что такое имидж компании?
4. Как формируется имидж ресторана?
5. Связь имиджа и этикета делового человека?

Вопросы для собеседования:

1. Имидж. Репутация. Этикет делового подарка.
2. Национальные особенности делового общения.
3. Приемы и их организация. Виды приемов.
4. Специфика международного и межрелигиозного этикета в ресторане.
5. Национальные особенности делового общения.
6. Ошибки, совершаемые с иностранными партнерами и их устранение.

Творческие задания:

Разыграйте ситуацию: в магазин приходит покупатель, который вчера брал детский йогурт, по словам покупателя ребенок, съев его отравился. Руководитель наказывает ответственного за молочный отдел магазина, но сотрудник утверждает, что его вины нет, так как возможно было отключение холодильников ночью.

а) Как выяснить чья вина в порче продукта?

б) Как уладить конфликт с покупателем?

Аргументируйте свой ответ.

Кейс-задача:

Два работника холодного цеха, каждый работает в свою смену. Сотрудник А выполняет задание на день, отдает заказы, хорошо сдает смену. Сотрудник Б в свою смену тратит почти все имеющиеся заготовки для отдачи заказа, оставляет пустые и грязные холодильники. Сотрудник А пытался поговорить с сотрудником Б, но безуспешно, руководство не видит происходящего.

а) Как решить данную ситуацию?

б) Почему сотрудник Б безответственно относится к работе, не боясь увольнения?

Аргументируйте свой ответ.

4.8 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для реализации дисциплины «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» используются:

1. Аудиторный фонд Краснодарского филиала.
2. Компьютерные аудитории.
3. Библиотека и читальный зал.
4. Мультимедийное оборудование: ноутбук, проектор.
5. Раздаточные материалы.
6. Наглядные пособия.
7. Электронно-библиотечной системой «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com>;
8. Научной электронной библиотекой «Elibrary.ru» – Режим доступа; <http://elibrary.ru>;
9. wi-fi;
10. Сайтом компьютерной поддержки учебной деятельности Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова. – Режим доступа: <http://vrgteu.ru>;
11. Программными продуктами: MSOfficeWord, MSOfficePowerPoint;

Освоение дисциплины 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 ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план изучения дисциплины «Этика деловых отношений 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, формы контроля, таблица 5.1

Таблица 5.1 Тематический план изучения дисциплины «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» для студентов **очной формы обучения**

Наименование разделов и тем	Контактная работа, час										Самостоятельная работа*,			Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы					Индивидуальная консультация, ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии, Каттэкз					
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы / часы									
Семестр I Раздел 1 Теоретические основы этики деловых отношений														
Тема 1 Природа и сущность этики деловых отношений	2	2	-	4	-	К.3-2	-	-	-	-	Лит., П.з	20	-	Собеседование, реферат (эссе, презентация), творческое задание, кейс-задача
Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений в ресторанном обслуживании.	4	4	-	8	И.Л.-2		-	-	-	-	Лит., П.з	20	-	Собеседование, реферат (эссе, презентация), творческое задание, кейс-задача
Раздел 2. . Правила и этикет деловых отношений														
Тема 3. Профессиональная этика работника ресторана	4	4	-	8		К.3.-2	-	-	-	-	Лит., П.з	20	-	Собеседование, реферат (эссе, презентация), творческое задание, кейс-задача, контрольная работа
Тема 4 Имидж и	4	4	-	8	И.Л.		-	-	-	-	Лит.,	19,75	-	Собеседование,

этикет делового человека, как инструмент деловых отношений в ресторанном бизнесе.					- 2							П.з		<i>творческое задание, кейс-задача</i>	
Итого:	14	14	-	28	4	4	-	0,25	-	-	-	-	79,75	-	108
Зачет	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Всего по дисциплине	14	14	-	28	-	-	-	0,25	-	-	-	-	79,75	-	108

Тематический план изучения дисциплины «Этика деловых отношений 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 Тематический план изучения дисциплины «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» для студентов **заочной формы обучения**

Наименование разделов и тем	Контактная работа, час										Самостоятельная работа*,			Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы					Индивидуальная консультация, ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии, Каттэкз	формы				
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы / часы									
											лекции	практические занятия		
Семестр I / Раздел I Теоретические основы этики деловых отношений														
Тема 1 Природа и сущность этики деловых отношений	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з	24	-	<i>Собеседование, реферат (эссе, презентация), творческое задание, кейс-задача</i>
Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений	2		-	2	И.Л.-2	-	-	-	-	-	Лит., П.з	24	-	<i>Собеседование, реферат (эссе, презентация), творческое</i>

ресторанном обслуживании.														задание, кейс-задача
Раздел 2. . Правила и этикет деловых отношений														
Тема 3. Профессиональная этика работника ресторана	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з	24	-	Собеседование, реферат (эссе, презентация), творческое задание, кейс-задача, контрольная работа
Тема 4 Имидж и этикет делового человека, как инструмент деловых отношений в ресторанном бизнесе.		2	-	2	-	К.З.-2	-	-	-	-	Лит., П.з	24	-	Собеседование, творческое задание, кейс-задача
Итого:	4	4	-	8	2	2	-	0,25	-	-	-	96	3,75	108
Зачет	-	-	-	-	-	-	-							
Всего по дисциплине	-	-	-	8	-	-	-	0,25	-	-	-	96	3,75	108

Тематический план изучения дисциплины «Этика деловых отношений 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 Тематический план изучения дисциплины «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» для студентов **очно-заочной формы обучения**

Наименование разделов и тем	Контактная работа, час										Самостоятельная работа*,			Формы текущего контроля (КСР)
	Аудиторные часы					Индивидуальная консультация, ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии, Каттэкз					
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы / часы					формы	в семестре, час	Контроль/СР в сессию		
Семестр I Раздел I Теоретические основы этики деловых отношений														

Тема 1 Природа и сущность этики деловых отношений	4	4	-	8	И.Л.- 2	К.3-1	-	-	-	-	Лит., П.3	20	-	Собеседование, реферат (эссе, презентация), творческое задание, кейс- задача
Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений в ресторанном обслуживании.	4	6	-	10		К.3-1	-	-	-	-	Лит., П.3	20	-	Собеседование, реферат (эссе, презентация), творческое задание, кейс- задача
Раздел 2. Правила и этикет деловых отношений														
Тема 3. Профессиональн ая этика работника ресторана	2	4	-	6	И.Л.- 2	К.3-2	-	-	-	-	Лит., П.3	20	-	Собеседование, реферат (эссе, презентация), творческое задание, кейс- задача, контрольная работа
Тема 4 Имидж и этикет делового человека, как инструмент деловых отношений в ресторанном бизнесе.	2	4	-	6		К.3-2	-	-	-	-	Лит., П.3	17,75	-	Собеседование, творческое задание, кейс- задача
Итого:	12	18	-	30	4	6	-	0,25	-	-	-	77,75	-	108
Зачет	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Всего по дисциплине	-	-	-	30	-	-	-	0,25	-	-	-	77,75	-	108

*Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» определены в Методическом пособии по проведению практических занятий и организации самостоятельной работы по дисциплине «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» для студентов направления подготовки программы бакалавриата 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания. Сокращения, используемые в Тематическом плане изучения дисциплины, таблица 5.2

Таблица 5.2

Сокращение	Вид работы
Лит.	Работа с литературой
КЗ	Кейс – задача
И.Л.	Интерактивная лекция
П.з	Практическое занятие

VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств по дисциплине «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» разработан в соответствии с требованиями Положения «О фонде оценочных средств в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В.Плеханова». Оценочные средства хранятся на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины.

Планируемые результаты обучения студентов по дисциплине «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» представлены в разделе II «Содержание программы учебной дисциплины».

Типовые контрольные задания по дисциплине Этика деловых отношений 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. Раздел 1. Теоретические основы этики деловых отношений

1. Выберите правильный ответ:

Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

Аристотель;

=Гегель;

Кант;

Сартр.

2. Выберите правильный ответ:

В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

Польза, выгода, трудолюбие;

=Справедливость, добро, благо;

Честь, свобода, вера

Толерантность

3. Выберите правильный ответ:

Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение в ресторане:

Доброжелательность;

Порядочность;

Тактичность;

Уважительность;

=Эгоизм

4. Выберите правильный ответ:

Высококультурный человек всегда:

Законопослушный, морально устойчивый;

Потенциальный бездельник;

Преступник;

Склонный к злоупотреблениям служебным положением;

=Честолюбивый

5. Выберите правильный ответ:

Деловая беседа предполагает:

Использование лести;

Использование литературного языка;

=Комплиментарное воздействие;

Чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

6. Выберите правильный ответ:

К невербальным средствам делового общения относятся:

Деловая переписка;

=Мимика; жесты;

Профессиональный жаргон;

Речевые конструкции;

Социальные диалекты

7. Выберите правильный ответ:

К способу регулирования межличностных отношений не относится:

Проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;

=Регулирование межгрупповых отношений;

Учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;

Целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного

Взаимоотношения

8. Выберите правильный ответ:

Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку

Бестактность;

Воспитанность;

Порядочность;

=Тактичность;

Уважение

9. Выберите правильный ответ:

Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»

Долг;

Достоинство;

Ответственность;

=Справедливость;

Честь

10. Выберите правильный ответ:

Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей

Благо;

=Долг;

Счастье;

Честь.

11. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— форма распоряжения, применяемая в чрезвычайных ситуациях, а также по отношению к недобросовестным сотрудникам

=Приказ

12. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своим трудом, профессиональными знаниями, организаторскими способностями, нововведениями, умением работать с людьми

=Авторитет

13. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

– совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью

=Профессиональная этика

14. Впишите ответ в свободном поле (цифра):

Статья Федерального закона «О государственной гражданской службе РФ», определяющая основные требования к служебному поведению гражданского служащего:

= 18

15. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— один из основных элементов системы мотивации и стимулирования труда персонала, все то, что представляет для работника ценность или может казаться ему ценным

=Вознаграждение

16. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— установленный порядок поведения где-либо

=Этикет

17. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— набор этических правил и рекомендаций, конкретизирующих этический кодекс для каждого сотрудника с учетом его должности, опыта и т. п.

=Карты этики

18. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— форма общественного сознания и вид общественных отношений, направленных на утверждение самооценности личности, равенства всех людей в их стремлении к счастливой и достойной жизни, выражающих идеал человечности, гуманистическую перспективу истории

=Мораль

19. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

Деятельность руководителя, направленная на карьерный и профессиональный рост сотрудников:

Карьерный мониторинг

=Карьерный маркетинг

Стимулирование

20. Впишите ответ в свободном поле (цифра):

Статья Федерального закона «О государственной гражданской службе РФ», провозглашающая принцип верховенства закона в служебной деятельности гражданских служащих:

=15

2. Типовые задания для контрольной работы.

Пример контрольной работы к разделу 1

1. Общение как социально-психологический феномен;
2. Принципы этики деловых отношений в сфере общественного питания;
3. Этические проблемы деловых отношений в ресторане;
4. Вежливость, корректность и предупредительность в ресторанном бизнесе;
5. Дистантное общение.

3. Тематика курсовых работ

Курсовая работа по дисциплине «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» учебным планом не предусмотрена.

4. Вопросы к зачету

Перечень вопросов к зачету
1. Проблема ценностей в ресторанном бизнесе.
2. Личность и ее нравственные ориентации.
3. Проблема морального выбора.
4. Этические проблемы деловых отношений в ресторанном бизнесе
5. Этика деловых отношений как элемент корпоративной культуры ресторана
6. Факторы деловых отношений.
7. Социальная ответственность организаций общественного питания
8. Этические нормы в деятельности организаций.
9. Уровни регулирования деловой этики в организации.
10. Этические нормы организации и этика руководителя.
11. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
12. Нормы этического поведения руководителя (шеф-повара, директора ресторана)
13. Этика взаимоотношений с руководителем (шеф-повара, директора ресторана)
14. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций с клиентом
15. Перцептивная сторона общения.
16. Рефлексивное общение. Каузальная атрибуция.
17. Проекция и идентификации, стереотипы, предрассудки и дискриминация.
18. Имидж и репутация ресторана.
19. Основные барьеры коммуникации.
20. Деловая беседа. Аргументация и контраргументация.
21. Обсуждение и дискуссия как промежуточные формы делового общения.
22. Достоинства и основные недостатки спора.
23. Основные способы урегулирования деловых конфликтов и споров.
24. Вербальные средства.
25. Паралингвистические и экстралингвистические средства общения.
26. Невербальные средства общения.
27. Пространство и время как скрытые средства.
28. Технические средства общения.
29. Дистанция общения. Выбор места для общения.
30. Временные, эргономические, физиологические и психологические барьеры.
31. Правовые, социальные, лингвистические и этнокультурные барьеры.
32. Атрибутивные барьеры.
33. Приветствие хостес.
34. Использование законов риторики в деловых отношениях.
35. Внешний облик хостес.
36. Конфликты клиент – официант, работник ресторана – шеф-повар (администратор).
37. Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта.
38. Правила эффективного слушания.
39. Культура в организациях общественного питания
40. Техника общения в условиях конфликтных взаимоотношений.
41. Сложности этического ведения ресторанного бизнеса.
42. Соблюдение нравственных критериев в трудовых отношениях.
43. Основные формы нарушения этических правил в деловом общении.
44. Деловой этикет. Функции этикета.
45. Этикет приветствия.
46. Имидж ресторана
47. Национальные особенности делового общения.

48. Приемы и их организация.
49. Специфика международного и межрелигиозного этикета.
50. Национальные особенности делового общения.
51. Ошибки, совершаемые с иностранными партнерами и их устранение.
52. Визитная карточка.
53. Телефонный этикет.
54. Этикет делового подарка
55. Методы аргументации в споре.
56. Виды и условия эффективного слушания.
57. Ошибка атрибуции в общении.
58. Факторы определяющие этический выбор.
59. Виды приемов и их организация в ресторане
60. Конфликты в ресторанном обслуживании.

Перечень практических заданий:

№	Задание
1.	Вам поручено организация делового приема «Бокал шампанского». Дайте характеристику этому приему, подготовьте план приема, приглашения и т.д.
2.	Вы работаете в одной из торговых фирм, часто приходится общаться с деловыми партнерами. Во всех странах деловые партнеры обмениваются визитные карточки. Дайте характеристику визитной карточки, порядок ее вручения и получения. Разработайте свою личную визитную карточку.
3.	Организация, в которой вы работаете, отмечает юбилей, 20 лет, вам поручено подготовить прием «Обед». Начало приема в 19 час. Подготовьте все необходимые документы для этого приема.
4.	Сформулируйте основные требования, предъявляемые к разговору по телефону при бронировании столика в ресторане.
5.	Деловым людям необходимо освоить общепринятые правила ведения телефонного разговора. Эти правила обычно делят на две группы в зависимости от типичной ситуации телефонного диалога – вам звонят, вы звоните. Сформулируйте эти правила и обоснуйте их.
6	Раскройте сущность методов управления деловым общением в сфере общественного питания
7	Проанализируйте значение коммуникативной культуры в деловом общении. Какое влияние она оказывает на результаты делового общения?
8	Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы. Приведите примеры.
9	Разработайте способы обеспечения высокой активности участников совещания.
10	Разработайте один из видов деловых приемов. Подготовьте приглашение на этот прием (деловой завтрак, обед, ужин с партнерами). (вид приема студент выбирает самостоятельно).
11	Учитывая происходящие в нашем обществе перемены в культуре и технологии, какой стиль руководства, по вашему мнению, будет наиболее эффективным в современной России?
12	Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».
13	Раскройте сущность методов управления деловым общением.

14	Проанализируйте значение коммуникативной культуры в деловом общении. Какое влияние она оказывает на результаты делового общения?
15	Составьте резюме.
16	Объясните ошибки, допущенные в примерах, и исправьте их: - Необходимо отметить о расходе средств. - Он многое сделал для повышения природного дарования. - Все интересовались о результатах переговоров. - Это говорит за то, что вопрос злободневный. - Важно отметить о росте доходов. - Я не в курсе дел по этому вопросу. Цель задания – отработка универсальной фразеологии, которая часто используется в деловом общении.
17	Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?
18	Что делать, если обнаруживается, что ваша компания (вы ее а)руководитель, б) рядовой сотрудник) вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?
19	Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) - запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А. Какую из рекламных кампаний предпочтете вы? Почему?
20	Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигареты вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями. Ваши действия (смените работу, останетесь на прежнем рабочем месте)? Ответ мотивируйте.
21	Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам поваром. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних поваров - мужчин. Как вы поступите в данной ситуации?
22	Перерабатывающий завод, на котором действуют передовые методы организации производства, заслужил высокую оценку как в нашей стране, так и за рубежом. На завод требуется принять сотрудника на должность координатора программ, в чьи обязанности входит организация и исполнение всех функций, связанных с приемом посетителей и гостей из других организаций, которые примерно раз в месяц приезжают для осмотра завода. Отдел по связям с общественностью настаивает, чтобы с посетителями обращались как с весьма важными персонами и уделяли им максимум внимания. Кандидат обладает высокой квалификацией и приятен в общении, владеет

	<p>несколькими языками и мог бы идеально подойти на эту должность за исключением одного обстоятельства — он прикован к инвалидному креслу. Хотя в принципе руководство организации не возражает против приема на работу людей с физическими ограничениями, все же оно сомневается, сможет ли данный кандидат выполнять эту работу. Например, каким образом он сможет ездить в аэропорт встречать прибывших гостей, устраивать их в отель, организовывать осмотр завода и т.п.?</p>
23	<p>Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?</p>
24	<p>У одного из ваших менеджеров по кейтерингу на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому менеджеру по кейтерингу торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите в этой ситуации?</p>
25	<p>Иван Геннадиевич для вас больше, чем директор. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?</p>
26	<p>Образуйте глагольные словосочетания с данными ниже словами. <i>Образец: акт – составить</i> Претензия - благодарность - виза - протокол - выговор - расписка - договор - резолуция - документ - резюме -</p>
27	<p>Соответствует ли приведенное ниже заявление требованиям, предъявляемым к оформлению реквизитов, языку и стилю служебных документов? Отредактируйте текст заявления. Директору фирмы «Заря» Афанасьеву Ю.П. от Комова С. Заявление. Настоятельно прошу Вас дать мне отгул на 28.12.2007 в связи с причинами личного характера. 24.12.2007</p>

	Комов С.В.
28	Составьте список приемов, которыми пользуются недобросовестные работники, чтобы уклониться от выполнения задания или избежать ответственности.
29	Укажите в резюме в графе ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ: любую информацию, которая, как Вы думаете, поможет в трудоустройстве.
30	Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?
31	Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?
32	Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?
33	Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?
34	У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?
35	Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?
36	Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

4. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Тематика рефератов (эссе, презентаций)

Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений

Темы презентаций:

3. Этические проблемы в ресторане и их решение.
4. Взаимодействие с «трудным» руководителем (шеф-поваром, директором ресторана).
5. Общественное и индивидуальное моральное сознание, их связь и взаимодействие.

Темы рефератов:

3. Социальная ответственность организации общественного питания.
4. Ценностные ориентации и моральные качества руководителя (шеф-повара, директора ресторана).
5. Нравственный идеал с точки зрения современной этики.

Тематика эссе:

3. Этический кодекс современного ресторана.
4. Моральные законы Дж. Локка и их роль в жизни современного человека.

Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений в ресторанном обслуживании.

Темы презентаций:

1. Общественное и индивидуальное моральное сознание, их связь и взаимодействие.
2. Моральные ценности и нравственный идеал работника ресторана

Темы рефератов:

1. Справедливость как этическая категория в отношении клиента ресторана.
2. Этические проблемы деловых отношений в сфере общественного питания.

Тематика эссе:

1. Базовые принципы справедливости (Дж. Ролз)
2. За какие последствия человек несет ответственность? Роль совести в жизни и деятельности человека.

Тема 3. Профессиональная этика работника ресторана.

Темы презентаций:

1. Моральные ценности и нравственный идеал.
2. Добродетели и пороки.

Темы рефератов:

6. Клиент всегда прав.
7. Этические проблемы деловых отношений в сфере общественного питания.

Тематика эссе:

1. Базовые принципы справедливости (Дж. Ролз)
2. За какие последствия клиент несет ответственность? Роль совести в жизни и деятельности человека.

5. Типовые задания к лабораторным занятиям (при наличии)

Лабораторные занятия не предусмотрены.

6. Типовые задания к интерактивным занятиям

Кейс-задачи

К теме №1 Природа и сущность этики деловых отношений:

Задача 1. Ресторан «Сочи» по договору с местным АО «Мясо Кубани» заключил контракт на поставку говядины по 100 кг. в месяц. Совершение сделки было согласовано с советом директоров АО «Мясо Кубани». После проведения перевыборов новый совет директоров АО «Мясо Кубани» сочло эту сделку невыгодной и убыточной. В связи с этим АО «Мясо Кубани» обратилось с иском в суд о признании сделки недействительной.

Вопросы:

1. Этично ли поведение новой организации АО «Мясо Кубани»?
2. Повлияет ли это на отношения с рестораном «Сочи»?

Задача 2

В современной России все большее значение для организации приобретает ее социальная ответственность перед обществом, его конкретные действия, обеспечивающие решение проблем, стоящих перед страной.

Но многие бизнесмены считают, что социальные проблемы должно решать государство, а бизнес должен все усилия направлять на увеличение прибыли. Они аргументируют свою позицию тем, что действия в социальной области ведут к снижению прибылей компании, ухудшению в этой связи ее конкурентных позиций, росту издержек, которые в последующем ведут к повышению цен, что наносит ущерб потребителям и вызывает другие отрицательные последствия.

Сторонники социальной ответственности бизнеса перед обществом считают, что бизнесмены имеют перед ним моральные обязательства, что социальные действия могут оказать большую пользу предпринимателям, улучшают их имидж в обществе, являются неплохой рекламой.

Чью позицию вы разделяете и почему? Сформулируйте аргументированные ответы на следующие вопросы:

1. Должен ли, по вашему мнению, предприниматель в современной России выполнять социальные обязательства перед страной и в каких формах?
2. Будет ли ему в конечном итоге это выгодно, в том числе в финансовом отношении? Если да, то почему?
3. В каких формах и масштабах российский бизнес может осуществлять социальную поддержку?

Задача 3

Филлис работает в японском ресторане. Она обсуждала с начальником отдела предложение по улучшению меню, которое она написала и отдала начальнику месяц назад. Разговор привел Филлис в отчаяние, потому что начальник все время уклонялся от прямого ответа. Вместо того чтобы сконцентрироваться на особенностях предложений Филлис, касающихся меню, он говорил что-то неопределенное о том, что будут думать другие люди из отдела. Филлис понимала, что это не имеет отношения к делу. Начальник мог сам принимать такие решения, независимо от подчиненных. Когда Филлис спросила его, принимает ли он ее предложение. Он ответил: «Я подумаю об этом», – и поменял тему разговора.

Позже Филлис услышала от коллеги, что ее предложения по меню были отвергнуты. Она не понимала, почему начальник не мог прямо сказать ей об этом. Ответьте на следующие вопросы и обоснуйте свой ответ:

1. Почему начальник вел себя так неопределенно?
2. Как бы вы повели на месте начальника?
3. Нарушил ли начальник принципы делового общения? Если нарушил, то какие?

VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Этика деловых отношений 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

Организация деятельности студента по видам учебных занятий по дисциплине «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» представлена в таблице 7.1:

Таблица 7.1

Вид учебных занятий, работ	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, формулировки, обобщения, выводы. 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 опорным понятиям, выделяемым преподавателем.
Интерактивная лекция (Лекция с заранее запланированными ошибками)	Предусмотрена для развития у студентов умений оперативно анализировать профессиональные ситуации, выступать в роли экспертов, оппонентов, рецензентов, вычленять неверную или неточную информацию. В содержание лекции заложено определенное количество ошибок содержательного, методического характера. Список таких ошибок преподаватель приносит на лекцию и знакомит с ними студентов только в конце лекции. Задача студентов заключается в том, чтобы по ходу лекции отмечать в конспекте замеченные ошибки и назвать их в конце лекции. На разбор ошибок отводится десять - пятнадцать минут. В ходе этого разбора даются правильные ответы на вопросы - преподавателем, студентами или совместно.
Практические	Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом; выполнение индивидуальных заданий, подготовка рефератов, эссе, презентаций и докладов. Подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Решение ситуационных задач. Выступление на практическом занятии должно быть компактным и аргументированным. Студент должен излагать (не читать) материал выступления свободно. Необходимо концентрировать свое внимание на том, что выступление должно быть обращено к аудитории, а не к преподавателю.
Реферат, эссе	Студент вправе избрать для реферата (эссе) любую тему в пределах программы учебной дисциплины и темы занятия. Важно при этом учитывать ее актуальность, научную разработанность, возможность нахождения необходимых источников для изучения темы реферата (эссе, доклада). После выбора темы составляется перечень источников (монографий, научных статей, справочной литературы, содержащей комментарии, статистические данные и т.п.). Реферат (эссе, доклад) - это самостоятельная учебно-исследовательская работа студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Примерные этапы работы над рефератом (эссе, докладом): формулирование темы (тема должна быть актуальной); подбор и изучение основных источников по теме (использование, как правило, от 3 до 5 научных работ); составление библиографии; обработка и систематизация информации; разработка плана; написание реферата (эссе, доклада) с изложением мнения авторов и своего суждения по изучаемой проблеме; публичное выступление с результатами исследования.
Презентация	Эффективный способ донесения информации, наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение и его содержательные функции. Это наброски речи, где отображается самое главное. Презентация предполагает живое общение с аудиторией в режиме диалога. С её

	помощью быстро и эффективно распространяется большие объемы информации. Использование визуальных средств позволяет сложную информацию представить более наглядно, живо, что облегчает ее восприятие.
Собеседование	Это традиционная форма учебных занятий, где сначала заслушиваются заранее подготовленные доклады, а затем происходит сложный процесс их обсуждения. Целью которой является выявление знаний студентов и повышение их опыта в результате непринужденной беседы с преподавателем. Данная форма занятий охватывает всевозможные вопросы и темы из изучаемого курса, не включенные в темы практических учебных занятий. При этом не исключена и полемика, основанная на научных знаниях участников обсуждения, так как беседа проводится для уточнения некоторых деталей доклада и спорных для окружающих моментов.
Работа с литературой	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам. Выполнение индивидуальных заданий
Кейс-задачи	Метод анализа конкретных ситуаций, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Студенты должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элемент условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования) Метод конкретных ситуаций относится к неигровым имитационным активным методам обучения. При анализе конкретных ситуаций у обучающихся развиваются навыки групповой, командной работы, что расширяет возможности для решения типичных проблем в рамках изучаемой тематике.
Контрольная работа	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 8.1:

Таблица 8.1

Виды работ	Максимальное количество баллов
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий и рубежный контроль	20

Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (зачет)	40
Итого	100

Критерии оценки заданий текущего контроля успеваемости обучающегося в семестре для очной и заочной форм обучения:

1). Расчет баллов по результатам текущего контроля

Расчет баллов по результатам текущего контроля в 1 семестре:

Таблица 8.2

Форма контроля	Наименование раздела (темы), выносимых на контроль	Форма проведения контроля	Количество баллов, максимально
Текущий контроль	Тема 1 Природа и сущность этики деловых отношений	<i>собеседование, кейс-задача, реферат, эссе, презентация, творческие задания</i>	5
	Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений	<i>собеседование, кейс-задача, реферат, эссе, презентация, творческие задания</i>	5
	Тема 3 Профессиональная этика работника ресторана.	<i>собеседование, кейс-задача, реферат, эссе, презентация, творческие задания</i>	5
	Тема 4 Имидж и этикет деловых отношений	<i>собеседование, кейс-задача, реферат, эссе, презентация, творческие задания</i>	5
Всего			20

2). Критерии оценки заданий к практическим (семинарским) занятиям

Тематика рефератов - 5 баллов:

Критерии оценки рефератов:

5 баллов выставляется студенту – если он оформил реферат в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 5 литературных источников, при этом один из источников – иностранная литература, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

4 балла выставляется студенту – если реферат оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 5 литературных источников, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

3 балла выставляется студенту – если реферат оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 3 литературных источников, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

2 балла выставляется студенту – если реферат оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 3 литературных источников.

1 балл выставляется студенту – если реферат выполнен в полном объеме и отражает заданную тему.

0 баллов выставляется студенту – если реферат не выполнен.

Критерии оценки представления презентации:

5 балла- выставляется студенту, если для всех слайдов презентации соблюдался единый стиль оформления, для представления информации на слайде использовались возможности компьютерной анимации, презентация содержит ценную, полную, понятную информацию, раскрывающую суть темы, выступающий свободно владеет содержанием, ясно излагает идеи, свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории;

4балла- выставляется студенту, если электронная презентация служит иллюстрацией к выступлению, но не заменяет его, выступающий свободно владеет содержанием, ясно излагает идеи, но не всегда отвечает на вопросы;

3балла- выставляется студенту, если слайды наполнены слишком большим объемом информации, имеет место злоупотребление различными анимационными эффектами, отвлекающими внимание от содержания информации на слайде, выступающий владеет содержанием, но не поддерживает контакт с аудиторией, не может ответить на вопросы.

3). Критерии оценки заданий к интерактивным занятиям

Лекции заранее запланированными ошибками 1 балл:

1 балл –выставляется студенту, если он не нашел менее 10% ошибок, аргументированно доказывал свою точку зрения;

0,5 балла–выставляется студенту, если он не нашел 30% ошибок, но аргументированно доказал свою точку зрения;

0 баллов –выставляется студенту, если он не выполнил норму на 0,5 балла

Кейс-задача:

3балл - выставляется студенту, если он правильно решил кейс, хорошо знает теоретические аспекты решения кейса;

2балла- выставляется студенту, если он правильно решил кейс, достаточно аргументировал ход решения, но допускал некоторые неточности при решении кейса;

0 баллов –выставляется студенту, если он не выполнил норму на 0,5 балла

Критерии оценки творческого рейтинга

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

Вид работы по разделу (теме) дисциплины	Количество баллов, максимально
Написание студенческой научной работы	5
Разработка презентации	5
Участие в конкурсе научных работ	5
Выступление с докладом на ежегодной студенческой научной конференции	5
Итого	20

Критерии оценки промежуточной аттестации

Зачет по результатам изучения дисциплины «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» в I семестре проводится в устной форме соответствует **40 баллам**. Зачет состоит из двух теоретических вопросов и одного практического задания. Оценка по результатам зачета выставляется исходя из следующих критериев:

-теоретические вопросы – по 10 баллов каждый;

-практическое задание- 20 баллов.

Критерии оценки знаний студентов на зачете:

40 баллов выставляется студенту, ответы которого на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, он не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает глубокие знания изученного материала, подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой.

30 баллов выставляется студенту, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающего его, допускающему не существенные неточности при освещении основного содержания ответа и в ответе на дополнительные вопросы, которые он легко исправляет по замечанию преподавателя, целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой.

20 баллов заслуживает студент, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении программного, частично раскрывает содержание дополнительных вопросов, подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне.

10 баллов заслуживает студент, который значительную часть теоретического содержания курса не освоил, необходимые практические навыки не сформировал, не подтвердил освоение компетенций, предусмотренных программой.

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

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки	Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)	Критерии оценивания
85 – 100 баллов	«отлично» «зачтено»	ОК-5	<p>Знает верно и в полном объеме: основные нравственные проблемы в организациях; методы анализа информации и этического регулирования поведения в организациях с учетом основные этические, социальные, конфессиональные и культурные различия; основные виды делового общения на предприятиях общественного питания.</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: анализировать возможные конфликтные ситуации и искать пути к их разрешению, работать в коллективе; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения на предприятиях общественного питания</p> <p>Владет навыками верно и в полном объеме: способами работы в коллективе и способностью к критике и самокритике, навыками решения этических проблем в деловых отношениях; прикладными навыками деловой беседы на предприятиях общественного питания</p>
		ОК-6	<p>Знает верно и в полном объеме: основные понятия этики; сущность, функции и структуру морали; сущность этики деловых отношений; принципы и закономерности межличностных отношений; этические проблемы деловых отношений; основные нравственные проблемы в организациях;</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности; решать этические проблемы в организации; работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения</p> <p>Владет навыками верно и в полном объеме: правилами и нормами этики деловых отношений; навыками решения спорных вопросов; навыками оценки уровня этичности организации и руководителя; прикладными навыками деловой беседы, публичных выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах; принципами, нормами и правилами этики при проведении переговоров, совещаний, публичных выступлений, переговоров, деловой переписки и электронных коммуникаций</p>
		ПК-12	<p>Знает верно и в полном объеме: основные нравственные проблемы формирования малых групп; основы имиджа и делового этикета; основами проведения переговоров, служебных</p>

			<p>совещаний, деловой беседы; этикет деловых отношений</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: формировать нравственные нормы и правила поведения членов малой группы; оценивать морально-психологический климат в коллективе и устранять возникшие моральные проблемы; формировать имидж делового человека и пользоваться деловым этикетом;</p> <p>Владеет навыками верно и в полном объеме: методами формирования нравственных норм, ценностей и правил поведения членов малой группы; навыками деловой беседы, публичных выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах</p>
70 – 84 баллов	«хорошо» «зачтено»	ОК-5	<p>Знает с незначительными замечаниями: основные нравственные проблемы в организациях; методы анализа информации и этического регулирования поведения в организациях с учетом основные этические, социальные, конфессиональные и культурные различия; основные виды делового общения на предприятиях общественного питания.</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: анализировать возможные конфликтные ситуации и искать пути к их разрешению, работать в коллективе; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения на предприятиях общественного питания</p> <p>Владеет навыками с незначительными замечаниями: способами работы в коллективе и способностью к критике и самокритике, навыками решения этических проблем в деловых отношениях; прикладными навыками деловой беседы на предприятиях общественного питания</p>
		ОК-6	<p>Знает с незначительными замечаниями: основные понятия этики; сущность, функции и структуру морали; сущность этики деловых отношений; принципы и закономерности межличностных отношений; этические проблемы деловых отношений; основные нравственные проблемы в организациях;</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности; решать этические проблемы в организации; работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения</p> <p>Владеет навыками с незначительными замечаниями: правилами и нормами этики деловых отношений; навыками рашения спорных вопросов; навыками оценки уровня этичности организации и руководителя; прикладными навыками деловой беседы, публичных</p>

			выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах; принципами, нормами и правилами этики при проведении переговоров, совещаний, публичных выступлений, переговоров, деловой переписки и электронных коммуникаций
		ПК-12	<p>Знает с незначительными замечаниями: основные нравственные проблемы формирования малых групп; основы имиджа и делового этикета; основами проведения переговоров, служебных совещаний, деловой беседы; этикет деловых отношений</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: формировать нравственные нормы и правила поведения членов малой группы; оценивать морально-психологический климат в коллективе и устранять возникшие моральные проблемы; формировать имидж делового человека и пользоваться деловым этикетом;</p> <p>Владеет навыками с незначительными замечаниями: методами формирования нравственных норм, ценностей и правил поведения членов малой группы; навыками деловой беседы, публичных выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах</p>
50 – 69 баллов	«удовлетворительно» «зачтено»	ОК-5	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: основные нравственные проблемы в организациях; методы анализа информации и этического регулирования поведения в организациях с учетом основные этические, социальные, конфессиональные и культурные различия; основные виды делового общения на предприятиях общественного питания.</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: анализировать возможные конфликтные ситуации и искать пути к их разрешению, работать в коллективе; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения на предприятиях общественного питания</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: способами работы в коллективе и способностью к критике и самокритике, навыками решения этических проблем в деловых отношениях; прикладными навыками деловой беседы на предприятиях общественного питания</p>
		ОК-6	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: основные понятия этики; сущность, функции и структуру морали; сущность этики деловых отношений; принципы и закономерности межличностных отношений; этические проблемы деловых отношений; основные нравственные проблемы в организациях;</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности; решать этические проблемы в организации; работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и</p>

			<p>культурные различия; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: правилами и нормами этики деловых отношений; навыками рачения спорных вопросов; навыками оценки уровня этичности организации и руководителя; прикладными навыками деловой беседы, публичных выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах; принципами, нормами и правилами этики при проведении переговоров, совещаний, публичных выступлений, переговоров, деловой переписки и электронных коммуникаций</p>
		ПК-12	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: основные нравственные проблемы формирования малых групп; основы имиджа и делового этикета; основами проведения переговоров, служебных совещаний, деловой беседы; этикет деловых отношений</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: формировать нравственные нормы и правила поведения членов малой группы; оценивать морально-психологический климат в коллективе и устранять возникшие моральные проблемы; формировать имидж делового человека и пользоваться деловым этикетом;</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: методами формирования нравственных норм, ценностей и правил поведения членов малой группы; навыками деловой беседы, публичных выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах</p>
менее 50 баллов	«неудовлетворительно» «не зачтено»	ОК-5	<p>Не знает на базовом уровне: основные нравственные проблемы в организациях; методы анализа информации и этического регулирования поведения в организациях с учетом основные этические, социальные, конфессиональные и культурные различия; основные виды делового общения на предприятиях общественного питания.</p> <p>Не умеет на базовом уровне: анализировать возможные конфликтные ситуации и искать пути к их разрешению, работать в коллективе; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения на предприятиях общественного питания</p> <p>Не владеет на базовом уровне: способами работы в коллективе и способностью к критике и самокритике, навыками решения этических проблем в деловых отношениях; прикладными навыками деловой беседы на предприятиях общественного питания</p>
		ОК-6	<p>Не знает на базовом уровне: основные понятия этики; сущность, функции и структуру морали; сущность этики деловых отношений; принципы и закономерности межличностных отношений;</p>

			<p>этические проблемы деловых отношений; основные нравственные проблемы в организациях; Не умеет на базовом уровне: применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности; решать этические проблемы в организации; работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; этически интерпретировать деловые отношения и самостоятельно строить взаимоотношения в различных ситуациях делового общения Не владеет на базовом уровне: правилами и нормами этики деловых отношений; навыками рашения спорных вопросов; навыками оценки уровня этичности организации и руководителя; прикладными навыками деловой беседы, публичных выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах; принципами, нормами и правилами этики при проведении переговоров, совещаний, публичных выступлений, переговоров, деловой переписки и электронных коммуникаций</p>
		ПК-12	<p>Не знает на базовом уровне: основные нравственные проблемы формирования малых групп; основы имиджа и делового этикета; основами проведения переговоров, служебных совещаний, деловой беседы; этикет деловых отношений Не умеет на базовом уровне: формировать нравственные нормы и правила поведения членов малой группы; оценивать морально-психологический климат в коллективе и устранять возникшие моральные проблемы; формировать имидж делового человека и пользоваться деловым этикетом; Не владеет на базовом уровне: методами формирования нравственных норм, ценностей и правил поведения членов малой группы; навыками деловой беседы, публичных выступлений, проведения переговоров, семинаров, презентаций, дистанционного общения, правилами делового этикета на официальных и неофициальных встречах</p>

Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В.Плеханова

Карта обеспеченности дисциплины «Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе» учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами

Кафедра Бухгалтерского учета и анализа

ОПОП ВОпо 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 =(столбец 4/столбец7) (при отсутствии в ЭБС)
1	2	3	4	5	6	7	8
Основная литература							
1	Кибанов А.Я., Этика деловых отношений: учебник; под ред. А.Я. Кибанова, 2-изд, перераб.	М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020 - 383 с., Режим доступа: https://znanium.com/read?id=356048	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
2	Кузнецов И. Н., Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов	М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 348 с Режим доступа: https://znanium.com/read?id=356017	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
3	Панкратов, Ф. Г. Коммерческая деятельность: Учебник / Панкратов Ф.Г., - 13-е изд., перераб. и доп.	Москва :Дашков и К, 2017. - 500 с. Режим доступа: https://znanium.com/read?id=94344	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
Всего				3			3
Дополнительная литература							
1	Кошечая И.П., Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке.	М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 304 с. Режим доступа: https://znanium.com/read?id=359313	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
2	Кузнецов И.Н. Современный этикет [Эл.ресурс]. - 7-е изд.	М.: ИТК «Дашков и Ко», 2019. - 496 с. Режим доступа: https://znanium.com/read?id=358359	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1

3	Кузнецов И.Н. Управление продажами: учебно-практическое пособие для бакалавров /авт.-сост. И. Н. Кузнецов. — 3-е изд.	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 492 с. Режим доступа: https://znanium.com/read?id=358387	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
4	Этика: Учебник / А.В. Разин. - 4-е изд., перераб. и доп.	М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 415 с. Режим доступа: https://znanium.com/read?id=326301	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
5	Этика : учеб.пособие / А.М. Руденко, В.В. Котлярова, М.М. Шубина [и др.] ; под ред. А.М. Руденко.	Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 228 с. - Режим доступа: https://znanium.com/read?id=339618	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
Всего					5		5

Преподаватель
(подпись, дата)
СОГЛАСОВАНО



Д.А. Сигида

Библиотекарь


(подпись, дата)

Н.И. Криво

Зав. кафедрой
(подпись, дата)



Н.В.Лактионова

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Рабочая программа по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры бухгалтерского учета и анализа, протокол от 18.03.2020 № 8

Заведующий кафедрой  Н.В. Лактионова

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 бухгалтерского учета и анализа, протокол № 7 от 25.02.2021г.

Заведующий кафедрой  Н.В. Лактионова

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