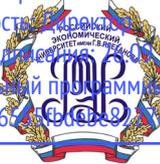


Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Петровская Анна Викторовна

Должность:  024 09:21:13

Дата подписания: 2019-03-28 09:21:13

Уникальный программный ключ:

798bda67-4b55e9-868f6b

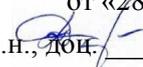
**Приложение 6 к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация
общественного питания**

направленность (профиль) программы Технология и организация ресторанного дела
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»
КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ РЭУ им. Г.В.ПЛЕХАНОВА

Кафедра торговли и общественного питания

УТВЕРЖДЕНО

Протоколом заседания кафедры
торговли и общественного питания
от «28» марта 2019 № 8

Зав. кафедрой, к.э.н., доц.  С.Н. Дьянова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

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

Для студентов 2020 года приема
Направление подготовки 19.03.04
Технология продукции и организация общественного питания

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

Составители:

Старший преподаватель

 М.А. Филимонова

Краснодар
2019

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗРАБОТКИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
4. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ.....	5
5. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ	6
6. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	8

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Комплект тестовых заданий для проведения входного контроля
2. Перечень тем дискуссий
3. Комплект заданий для выполнения контрольной работы
4. Комплект заданий для выполнения контрольной работы студентами заочной формы обучения
5. Темы докладов
6. Перечень вопросов для обсуждения
7. Комплект заданий для написания эссе
8. Комплект заданий для выполнения индивидуального домашнего задания
9. Перечень вопросов к зачету

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе» являются неотъемлемой частью нормативно-методического обеспечения системы оценки знаний и уровня сформированности компетенций студентов направления подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания направленности (профиля) Технология и организация ресторанного дела и обеспечивают качество образовательного процесса.

Фонд оценочных средств входит в состав ОПОП ВО, представляют собой совокупность контролирующих материалов, предназначенных для измерения уровня достижения студентов установленных результатов обучения, указанных в рабочей программе учебной дисциплины.

Фонд оценочных средств по дисциплине используются при входном контроле уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины, при проведении текущего контроля успеваемости (контроля самостоятельной работы) и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине с учетом требований:

«Положения о текущем контроле, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»,

«Положения о разработке основных профессиональных образовательных программ подготовки бакалавров, специалистов и магистров в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Входной контроль уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины проводится с целью определения реального уровня базовой подготовки обучающихся по предыдущему году обучения по общеобразовательным дисциплинам, уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин: Логистика, Маркетинг, Оценка конкурентоспособности товаров.

Виды оценочных средств по учебной дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе» соответствуют образовательным технологиям, представленным в рабочей программе учебной дисциплины, в Календарно-тематическом плане учебной дисциплины.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗРАБОТКИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Целью разработки фонда оценочных средств по учебной дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе» является установление соответствия знаний и уровня сформированности компетенций студента на данном этапе обучения требованиям рабочей программы учебной дисциплины.

Задачи, решаемые при помощи фонда оценочных средств по учебной дисциплине: роль рекламы в системе маркетинговых коммуникаций; рекламного рынка и его особенности в современном бизнесе; современные средства рекламы, используемые в современном торговом предприятии; организация и планирование работы рекламной службы торгового предприятия; медиапланирование в рекламе; разработка бюджета и плана рекламной кампании особенности рекламы в розничной торговле; контроля над рекламной кампанией и оценка ее эффективности; формирование имиджа и фирменного стиля средствами рекламы и ПР; правового регулирования рекламной деятельности.

3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Изучение учебной дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» направлено на формирование следующих компетенций:

Вид деятельности, профессиональные задачи:

организационно-управленческая деятельность:

- 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

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

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

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

Основными этапами формирования данных компетенций при изучении дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебной дисциплины. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями.

Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций обучающимися.

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (таблица 1):

Таблица 1

Разделы (темы) дисциплины (модулей)	Формируемые компетенции (коды компетенций)		
	ОК-5	ОК-6	ПК-12
Тема 1. Общие понятия об элементах деловой культуры	+	+	+
Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике	+	+	+
Тема 3. Кадровый менеджмент предприятий индустрии питания и имидж предприятия.	+	+	+
Тема 4. Технические и технологические инновации и качество сервиса в ресторанном бизнесе	+	+	+

4. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ»

Фонд оценочных средства по учебной дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе» включают контрольные материалы для проведения входного контроля уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины, текущего контроля и промежуточной аттестации с указанием этапов формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:

Контролируемые разделы, темы дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства		
		тестовые задания, кол-во	другие оценочные средства	
			вид	кол-во (комплект, перечень)
Текущий контроль				
Тема 1. Общие понятия об элементах деловой культуры	ОК -5 ОК-6 ПК-12	20	Собеседование доклад Дискуссия ИДЗ Вход конт т	1 1 1 1
Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике	ОК -5 ОК-6 ПК-12	-	Собеседование Доклад Эссе ИДЗ	1 1 1 1
Тема 3. Кадровый менеджмент предприятий индустрии питания и имидж предприятия.	ОК -5 ОК-6 ПК-12	-	Темы докладов Собеседование ИДЗ	1 1 1
Тема 4. Технические и технологические инновации и качество сервиса в ресторанном бизнесе	ОК -5 ОК-6 ПК-12	-	Темы докладов Собеседование ИДЗ	1 1 1
Промежуточная аттестация	ОК-5, ОК-6, ПК-12	-	Вопросы к зачету	1
Всего	ОК-5, ОК-6, ПК-12	20		15

5. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

Контроль сформированности компетенции осуществляется с позиции оценивания составляющих ее частей по трёхкомпонентной структуре компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт Фонд оценочных средств деятельности.

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием разделов (тем) дисциплины (см. Раздел II «Содержание дисциплины» РПД).

Оценивание компетенций в рамках изучения данной дисциплины осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля.

В рамках текущего контроля оценивается отдельно взятая компетенция на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины знаний, умений и навыков. В ходе изучения данной дисциплины осваивается определенный этап формирования компетенции.

В рамках промежуточного контроля осуществляется оценка уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе». При оценке обучаемого в процессе определения уровня освоения учебной дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» в качестве основного критерия выступает наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

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 представлены в таблице:

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

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

			<p>предприятиях общественного питания</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: анализировать социальные, этические и другие особенности в коллективе предприятия общественного питания</p> <p>Владеет навыками верно и в полном объеме: способностью работать в разных коллективах с учетом культурных особенностей работников</p>
		ПК-12	<p>Знает верно и в полном объеме: состояние рынка труда на предприятиях индустрии питания</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: формировать миссию предприятия и регламент корпоративной культуры</p> <p>Владеет навыками верно и в полном объеме: приемами тренинга персонала, оценкой работы сотрудников и их аттестацией в сфере общественного питания</p>

Оценка «Неудовлетворительно» ставятся также в случаях, если студент не приступал к выполнению задания, списывал, фальсифицировал данные и результаты работы. Результирующая оценка по итогам текущего контроля рассчитывается как сумма взвешенных оценок, полученных по итогам выполнения всех заданий.

Фонды оценочных средств сформированы на бумажном и электронном носителях и хранятся на кафедре.

На сайте филиала в свободном доступе для студентов размещены фонды оценочных средств: для подготовки к семинарским, выполнению самостоятельной работы, вопросы к зачетам, экзаменам, варианты тестовых заданий и т. п.

6. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Текущий контроль

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода теоретического обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающегося в соответствии с утвержденным графиком учебного процесса.

Типовые контрольные задания и иные оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности представлены в Приложениях 1-8.

Промежуточная аттестация

Вопросы для проведения промежуточной аттестации соотносятся соответственно со знаниями компонентами, умениями, навыками, характеризующими этапы формирования компетенций в рамках изучаемой дисциплины.

(Вопросы к зачету представлены в Приложении 9)

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка знаний, умений, навыков, и (или) опыта деятельности, характеризующая этапы формирования компетенций в результате освоения дисциплины проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости обучающихся - текущая аттестация - проводится в течение семестра в ходе аудиторных и внеаудиторных занятий с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного

выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, совершенствованию методики обучения, организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ проводится поэтапно и служит основанием для промежуточной аттестации по дисциплине. Все виды текущего контроля осуществляются в процессе контактной работы преподавателя с обучающимся.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков, характеризующие этапы формирования компетенций.

Процедура оценивания знаний, умений и (или) опыта деятельности, обучающихся основывается на следующих принципах:

1. Регулярность и периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Надежность, использование единообразных стандартов и критериев оценивания.
3. Справедливость – разные обучающиеся должны иметь равные возможности.
4. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
5. Соблюдение последовательности проведения оценки: развитие компетенций идет по возрастанью - поэтапно, и оценочные средства на каждом этапе учитывают это развитие.
6. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимся) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков и дальнейшему развитию.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью определения соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС ВО. Промежуточная аттестация проводится после завершения изучения дисциплины в соответствии с рабочей программой. Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности (таблица).

Таблица

Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства по дисциплине	Методы оценки результатов
1. Тест	Средство, позволяющее оценить уровень знаний студента путем выбора им одного из нескольких вариантов ответов на поставленный вопрос. Возможно использование тестовых вопросов, предусматривающих ввод обучающимся короткого и однозначного ответа на поставленный вопрос.	Тестовое задание (Приложение 1)	Экспертный, электронный
2. Доклад	Средство, позволяющее оценить умение студента письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме	Тематика докладов (Приложение 5)	экспертный
3. Контрольная работа	Изучение конспекта лекций, знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания	Варианты контрольных работ (приложения 3)	экспертный

	и являющихся основополагающими в этой теме.		
4. Зачет	Средство, позволяющее оценить уровень знаний студента в письменной или устной форме по всем темам, разделам изученной дисциплины	Вопросы к зачету (Приложение 9)	экспертный

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

Кафедра торговли и общественного питания

**Комплект тестовых заданий для входного контроля
по дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе»**

1. Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления.
ресторан
бар
кафе
столовая
2. Характеристика индивидуально-психологических особенностей человека, выражающая динамику протекания его психических процессов и специфику поведения
характер
способности
темперамент
направленность личности
3. Коммуникация - это
обмен идеями
общение
трансляция информации через средства технической связи
стилистическое оформление речи
4. Деловая коммуникация – это:
информационно-целевое общение
управленческое общение
предметно-целевое общение
«зондирующее общение»
5. К невербальным средствам делового общения относят
речевые конструкции
мимика, жесты
социальные диалекты
профессиональны жаргон
6. Какой вид конфликтов является самым распространенным?
внутриличностный
межличностный
этнический
семейный
7. Что изучает наука этика
мораль, нравственность
традиции, обычаи, народное творчество

поведение каждого конкретного человека в обществе
социальные проблемы общества

8. Совокупность руководящих правил, систем поведения и устойчивых стереотипов, которые действуют в рыночном обществе, а так же свойственны всем субъектам экономической деятельности

культура

экономическая культура

деловая культура

деловой этикет

9. Что необходимо для перехода конфликта из внутреннего состояния во внешнее действие?

инцидент

перерыв в общении

план решения конфликта

стереотип

10. Во взаимоотношениях организаций общественного питания с потребителями ключевыми должны стать следующие принципы:

обеспечивать своих клиентов товарами и услугами высшего качества в соответствии с их требованиями

обходиться с ними честно во всех аспектах своей коммерческой деятельности, обеспечивая высокий уровень обслуживания для удовлетворения их потребностей

в случае возникновения конфликтов участвовать в открытых переговорах с трудовым коллективом

прислушиваться и по возможности реагировать на предложения работников;

11. В сфере ресторанного бизнеса – совокупность норм, правил, предписаний, определяющих отношения между сотрудниками ресторана в процессе совместной деятельности – это:

служебный этикет

имидж

деловой этикет

культура

12. Основной принцип в этике сферы обслуживания ресторанного бизнеса:

ответственность пред клиентами, коллегами и обществом

доверительны отношения

нравственные нормы

доброта

13. Эффективный метод воздействия на клиента в сфере обслуживания:

внушение

принуждение

убеждение

игнорирование

14. Конфликтоген - это слова, действия (бездействия), которые:

способствуют возникновению конфликта

препятствуют возникновению конфликта

помогают разрешить конфликт

нет правильного ответа

15. Культура сервисного обслуживания - это ...:

совокупность требований к поведению и общению сотрудника

совокупность ценностей, норм, привычек, традиций, форм поведения и ритуалов, присущая данной организации
 система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются с национальными традициями страны и требованиями установленных стандартов
 столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению

16. Речь работника сферы обслуживания имеет следующие качества:

содержательность, выразительность, убедительность
 напористость, льстивость, внушительность
 вкрадчивость, осторожность, любезность
 грамотность, громкость, вежливость

17. На вербальном уровне в качестве передачи информации используется:

жестикуляция и позы
 мимика и пантомимика
 человеческая речь
 все вышеперечисленные элементы вместе

18. Профессиональными моральными нормами были и остаются:

нечестность, невнимательность, неуступчивость
 организованность, ответственность, аккуратность
 вежливость, тактичность, предупредительность, терпение
 самопожертвование, пунктуальность

19. Социальная (или деловая) зона общения предполагает:

расстояние от 0,5-1,2 м
 расстояние от 1,2-3,7 м
 расстояние 4 м
 расстояние свыше 4 м

20. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

перебивает, делает клиенту критические замечания, комментирует сказанное им
 обдумывает свои личные проблемы и сосредоточен на них
 =внимательно слушает, не перебивает, дает клиенту возможность высказаться до конца
 внимательно слушает и настаивает на своем мнении

Тестирование – 1,0 балла

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

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

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

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

Составитель, старший преподаватель _____



М.А. Филимонова

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

Кафедра торговли и общественного питания

**Перечень тем дискуссий
по дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе»**

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

Тема 1. Общие понятия об элементах деловой культуры

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

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

Дискуссия – 2,0 балла

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

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

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

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

Составитель, старший преподаватель _____



М.А. Филимонова

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

Кафедра торговли и общественного питания

**Комплект заданий для выполнения контрольной работы
по дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе»**

Вариант №1

Понятие культуры речи, ее особенности.

Система подбора, подготовки и повышения квалификации кадров.

Методы измерения и оценки эффективности труда.

Оценка работы сотрудников и их аттестация.

Тест:

Определяется в психологии как отсутствие согласия между двумя или более сторонами это -
..... (вставьте пропущенное слово)

Виды конфликтов по длительности:

долгосрочные

разовые

моментальные

региональные

Что не является признаком конфликта:

биополярность

активность

субъекты конфликта

конфликтогенез

Вариант №2

Роль культуры речи в сфере общественного питания

Конфликтные ситуации в сфере обслуживания

Отношения руководителя и подчиненных.

Анализ информации по результатам продаж, контроль процесса продаж

Тест:

Основу деловой культуры составляет - (впишите пропущенное словосочетание)
=деловая этика

Назовите имя, кто ввел понятие «этика»?

=Аристотель

Объектом этики являются:

=общество

=человек

мораль

нравственность

Вариант №3

Три приема начала беседы.

Техника ведения и этикет обслуживания посетителей

Формальные и неформальные отношения в коллективе.

Осуществление мониторинга проведения мотивационных программ.

Тест:

Красивый и комфортный способ времяпрепровождения, один из основных элементов досуга в современных городах это место - (вставьте пропущенное слово)

= ресторан

Из статистических данных владельцы ресторанов знают, что всего% постоянных посетителей способны им обеспечить 80% прибыли (вставьте пропущенное число)

=20%

Чтоб удержать постоянных посетителей и привлечь новых в условиях жесткой конкуренции, рестораторы вводят:

=инновации

дополнительных сотрудников

парковочные места

качественную еду

Контрольная работа (текущий контроль) – 5 балла

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

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

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

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

Составитель, старший преподаватель _____



М.А. Филимонова

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

Кафедра торговли и общественного питания

**Комплект заданий для выполнения контрольной работы
студентами заочной формы обучения
по дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе»**

Вариант №1

Понятие культуры речи, ее особенности.
Роль культуры речи в сфере общественного питания.

Вариант №2

Основные логические законы и их применение в деловой речи.
Закон мышления

Вариант №3

Спекулятивные методы аргументирования - защита от нечестного оппонента, техника их применения
Информирование присутствующих.

Вариант №4

Три приема начала беседы.
Методы процесса убеждения.

Вариант №5

Тактика ведения переговоров.
Шесть правил Р. Фишера и У. Юри.

Вариант №6

Дипломатический и авторитарный стили ведения делового совещания.
Работа с письменными обращениями граждан.

Вариант №7

Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам.
Построение деловой телефонной беседы.

Вариант №8

Система подбора, подготовки и повышения квалификации кадров.
Анализ информации по результатам продаж, контроль процесса продаж

Вариант №9

Нормативная, техническая, технологическая документация в условиях производства продукции питания.
Миссия предприятия.

Вариант №10

Корпоративная культура предприятия питания.
Нормы отношений в коллективах работников

Вариант №11

Регламент корпоративной культуры.
Культура общения и речевой этикет в сфере деятельности обслуживающего персонала.

Вариант №12

Отношения руководителя и подчиненных.
Осуществление мониторинга проведения мотивационных программ.

Вариант №13

Формальные и неформальные отношения в коллективе.
Методы измерения и оценки эффективности труда.

Вариант №14

Конфликтные ситуации в сфере обслуживания.
Оценка работы сотрудников и их аттестация.

Вариант №15

Конфликтные ситуации в сфере обслуживания.
Техника ведения и этикет обслуживания посетителей.

Указания по выбору варианта контрольной работы и оформлению контрольной работы**Выбор варианта контрольной работы**

Выбор варианта контрольной работы осуществляется по специальной таблице по первой букве фамилии студента:

Первая буква фамилии	Вариант контрольной работы	Первая буква фамилии	Вариант контрольной работы
А	1	Н	11
Б	2	О	12
В	3	П	13
Г	4	Р	14
Д, Е	5	С	15
Ж, З	6	Т, У	1
И	7	Ф, Х	14
К	8	Ц, Ч	3
Л	9	Ш, Щ	2
М	10	Э, Ю, Я	8

Требования к оформлению контрольной работы – объем работы 20-24 страницы рукописного текста (ученическая тетрадь) или 10-15 страниц печатного текста стандартного формата А4; на страницах работы необходимо оставлять поля для замечаний преподавателя-рецензента;

-рукописный текст должен быть написан разборчивым почерком, без помарок: небрежность в изложении и оформлении не допускается;

- страницы работы нумеруются, является первой страницей контрольной работы (номер страницы на титульном листе не проставляется); на 2-ой странице дается план (содержание) работы: далее следуют наименования теоретических вопросов или практических заданий и ответы на них: все иллюстрации и таблицы должны быть пронумерованы, каждую иллюстрацию необходимо снабжать подрисуночной надписью, таблицы с заголовками

должны быть помещены в тексте после абзацев, содержащих ссылки на них;

-тексты цитат заключаются в кавычки и сопровождаются сноской;

-в конце контрольной работы приводится список использованной литературы и иных источников информации в алфавитном порядке.

Критерии оценки:

Шкала оценки	Оценка	Критерий выставления оценки
двухбалльная	зачтено	<i>выполнено</i>
	не зачтено	<i>не выполнено</i>

Составитель, старший преподаватель _____



М.А. Филимонова

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

Кафедра торговли и общественного питания

Темы докладов

по дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе»

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

Тема 1. Общие понятия об элементах деловой культуры

История возникновения этикета. Основные принципы
Традиции и обычаи региона. Организация праздников предприятиями ресторанного бизнеса
Моральные принципы и профессиональная этика
Национальные особенности в профессиональном этикете предприятий разного типа

Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике

Закон о защите прав потребителей и качество обслуживания на предприятиях питания
Трудовой кодекс РФ, трудовая и исполнительская дисциплина в организации
Уровень сервиса и деловая культура предприятий питания
Квалификация персонала как элемент деловой культуры предприятия
Культура обслуживания потребителей в правилах работы предприятий питания

Раздел II. Корпоративная культура предприятия общественного питания

Тема 3. Кадровый менеджмент предприятий индустрии питания и имидж предприятия

Персональные данные сотрудников организации и их защита
Этикет руководителя организации
Корпоративные мероприятия и психологический климат в коллективе
Конфликтные ситуации и способы их решения
Человеческий фактор в профессиональной деятельности предприятий питания
PR-технологии и этикет в индустрии питания
Деловые подарки и сувениры на бизнес-встречах
Деловой имидж руководителя организации

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

Автоматизация работы предприятия как фактор качества и сервиса
Программы лояльности и мобильные платежи на предприятия быстрого обслуживания
ИТ-технологии в общественном питании и предложения современного рынка
Упаковка – как элемент сервиса на предприятиях быстрого обслуживания

Доклад – 1,0 балла

1,0 балла – выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию доклада (презентации): обозначена проблема и обоснована ее актуальность, проведен анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная

позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, выполнена качественная презентация,

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

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

Составитель, старший преподаватель _____



М.А. Филимонова

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

Кафедра торговли и общественного питания

Вопросы для подготовки к обсуждению по дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе»

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

Тема 1. Общие понятия об элементах деловой культуры

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

Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике

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

Раздел II. Корпоративная культура предприятия общественного питания

Тема 3. Кадровый менеджмент предприятий индустрии питания и имидж предприятия.

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

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

1. Какие вы знаете инновационные форматы предприятий быстрого обслуживания?
2. В чем суть особенностей обеспечения сервиса с использованием ИТ-технологий?

3. Почему технические средства предприятий быстрого обслуживания являются элементом деловой культуры?
4. Какие вы знаете мобильные приложения для гостей, обеспечивающие сервис предприятий быстрого обслуживания?
5. Какие элементы деловой культуры должны соблюдаться в рекламных продуктах предприятия?

Собеседование – 1,0 балла

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

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

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

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

Составитель, старший преподаватель _____



М.А. Филимонова

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

Кафедра торговли и общественного питания

Вопросы для подготовки к обсуждению эссе по дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе»

Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике

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

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

Эссе – 2,0 балла

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

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

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

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

Составитель, старший преподаватель _____



М.А. Филимонова

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

Кафедра торговли и общественного питания

Вопросы для подготовки к обсуждению по дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе»

Комплект заданий для индивидуального домашнего задания

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

Тема 1. Общие понятия об элементах деловой культуры

Назовите составляющие профессиональной этики.

Какие элементы деловой культуры предприятия вы знаете?

Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике

Надо ли отслеживать состояние рынка труда на предприятиях индустрии питания? И почему?
Какая нормативная документация необходима для работы на предприятиях индустрии питания?

Какая техническая документация необходима для работы на предприятиях индустрии питания?

Раздел II. Корпоративная культура предприятия общественного питания

Тема 3. Кадровый менеджмент предприятий индустрии питания и имидж предприятия.

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

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

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

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

Индивидуальное домашнее задание – 0,5 балла

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

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

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

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

Составитель, старший преподаватель _____



М.А. Филимонова

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

Кафедра торговли и общественного питания

Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине «Деловая культура в ресторанном бизнесе»

направление подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
направленность (профиль) «Технология и организация ресторанного дела»

Номер вопроса	Перечень вопросов зачету
1.	Современное состояние рынка труда на предприятиях индустрии питания
2.	Тренинг персонала на предприятии питания.
3.	Система подбора, подготовки и повышения квалификации кадров в общественном питании.
4.	Разработка и внедрение рациональных форм материального и морального стимулирования труда в ресторанном бизнесе.
5.	Осуществление мониторинга проведения мотивационных программ
6.	Виды тренингов для персонала в ресторанном бизнесе
7.	Оценка работы сотрудников и их аттестация в ресторанном бизнесе.
8.	Разработка критериев оценки профессионального уровня персонала в общественном питании.
9.	Методы измерения и оценки эффективности труда в ресторанном бизнесе.
10.	Анализ этапов качественного обслуживания потребителей в ресторанном бизнесе.
11.	Требования и приоритеты к обучению работников вопросам безопасности в профессиональной деятельности и поведению в чрезвычайных ситуациях.
12.	Нормативная, техническая, технологическая документация в условиях производства продукции питания.
13.	Анализ информации по результатам продаж, контроль процесса продаж.
14.	Миссия предприятия.
15.	Корпоративная культура предприятия питания.
16.	Нормы отношений в коллективах работников.
17.	Формальные и неформальные отношения в коллективе.
18.	Отношения руководителя и подчиненных в общественном питании.
19.	Межличностные контакты.
20.	Конфликтные ситуации в сфере обслуживания.
21.	Регламент корпоративной культуры.
22.	Профессиональная этика и эстетика в индустрии питания.
23.	Планирование и анализ программ и мероприятий обеспечения и поддержки лояльности персонала по отношению к предприятию и руководству.
24.	Самоанализ деятельности и рабочего дня с учетом собственных должностных обязанностей
25.	Культура общения в сфере деятельности обслуживающего персонала.
26.	Техника ведения и этикет обслуживания посетителей
27.	Речевой этикет в сфере деятельности обслуживающего персонала.
28.	Имиджевые составляющие предприятия ресторанного бизнеса
29.	Корпоративная политика как элемент имиджевой политики предприятия ресторанного бизнеса
30.	Культура деловых встреч и приемов
31.	Понятие культуры речи, ее особенности
32.	Создание благоприятного психологического климата
33.	Речевой этикет
34.	Роль культуры речи в сфере общественного питания
35.	Основные требования к деловому разговору
36.	Поведение в конфликтных ситуациях
37.	Организация приема посетителей
38.	Ведение делового телефонного разговора в сфере ОП
39.	Культура речи официанта, требования, предъявляемые к речи

40.	Этические нормы и принципы в ресторанном бизнесе
41.	Подходы взаимоотношений с клиентами, нормы поведения официанта
42.	Недопустимые нормы поведения и личностные качества для ресторанного бизнеса
43.	Как связаны между собой традиции, обычаи, привычки, правовые нормы и нормы деловой культуры?
44.	Каковы требования стандартов в общественном питании к деловой культуре обслуживающего персонала?
45.	Какие категории работников относятся к обслуживающему персоналу?
46.	Какова иерархия управления персоналом на предприятиях питания и каким образом должна выстраиваться профессиональная этика отношений между руководящим и управляемым звеном?
47.	Как достигается компромисс в конфликтной ситуации между сотрудниками?
48.	Какова роль производственных собраний в достижении благоприятного моральнопсихологического климата в коллективе?
49.	Что понимается под психологической культурой обслуживания?
50.	Почему технические средства предприятий общественного питания являются элементом деловой культуры?
51.	Какие вы знаете мобильные приложения для гостей, обеспечивающие сервис предприятий быстрого обслуживания?
52.	Какие элементы деловой культуры должны соблюдаться в рекламных продуктах предприятия?
53.	Раскройте понятие и принципы этики, этикета, культуры
54.	В чем отличие понятий норм морали и норм этикета?
55.	Назовите составляющие профессиональной этики.
56.	Каковы исторические аспекты возникновения этикета?
57.	В чем состоит профессиональная этика рекрутмента?
58.	Каковы требования стандартов в общественном питании к деловой культуре обслуживающего персонала?
59.	Перечислите санитарные требования для предприятий питания, нарушения которых могут свидетельствовать о низком уровне профессиональной этики.
60.	Назовите положения из Закона РФ О защите прав потребителей, которые следует прорабатывать с обслуживающим персоналом предприятия питания

Практические задания к зачету

Номер задания	Перечень заданий к зачету
1.	Теоретические методы управления персоналом. Перечислите методы обучения и приведите примеры
2.	Практические методы управления персоналом. Перечислите методы обучения и приведите примеры
3.	Интерактивные методы управления персоналом. Перечислите методы обучения и приведите примеры
4.	Инновационно индивидуальные методы управления персоналом. Перечислите методы обучения и приведите примеры
5.	Официант, недовольный задержкой заработной платы с гневом выражает Вам своё недовольство этим фактом. Какие приемы рефлексивного слушания здесь рационально использовать и почему?
6.	Работник сервисного обслуживания техники опоздал на 30 мин. по вызову. Клиент, открывая дверь ресторана, сразу обрушился на него с упреками. Как должен поступить работник по обслуживанию техники?
7.	Этикет обслуживания посетителей в клубе
8.	На производственном совещании инициативная группа молодых официантов сумбурно объясняют руководству смысл предлагаемых ими «рационализаторских» приемов работы. Поставьте себя на место администрации, какими приемами слушания Вы бы воспользовались?
9.	Вы обсуждаете с младшими сотрудниками своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. На этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?
10.	Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходиться сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в вашем ресторане, приемом гостей, обращением хостес. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей.

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

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

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

И.о. зав. кафедрой



Е.Н. Губа

2. Фонд оценочных средств по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры торговли и общественного питания, протокол № 7 от 18.02.2021г.

Зав. кафедрой



Е.Н. Губа