

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ДВУМ

Дата подписания: 29.09.2023 17:49:07

Уникальный программный ключ:

abd894de8ff3e474f187dcddc5d14b3be82fda3ff663e010c359e4ba6bb821c5e

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины**

### **«Деловая культура в ресторанном бизнесе»**

#### **Цели преподавания дисциплины**

Целью изучения дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» является формирование у студентов основы теоретических знаний, умений и навыков в области разработки деловой культуры и методов ее реализации в ресторанном бизнесе.

#### **Задачи изучения дисциплины:**

- развитие способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);
- развитие способности использовать современные научные принципы исследования рынка гостинично-ресторанных услуг;
- формирование навыков управления технологическими процессами и организации деятельности персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц;
- развитие способности использовать современные научные принципы исследования рынка гостинично-ресторанных услуг;
- формирование навыков применения инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей.

#### **Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины**

Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4): Выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный (УК-4.2).

– Способен управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц (ПК-2): Использует наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (ПК-2.1); Использует наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания (ПК-2.4).

– Способен использовать современные научные принципы исследования рынка гостинично-ресторанных услуг (ПК-5): Обладает навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами (ПК-5.1).

– Способен к применению инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей (ПК-7): Обладает навыками межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе (ПК-7.1); Использует английский язык или другой иностранный язык в своей деятельности с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные

профессиональные коммуникации (ПК-7.2); Использует английский язык или другой иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания (ПК-7.4).

**Разделы дисциплины:**


Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса. Нормативное регулирование деловой культуры. Психология работников сферы питания. Этическая культура ресторанного предприятия. Эстетическая культура предприятия общественного питания. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса. Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе. Организационная культура ресторанного сервиса.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета  
лингвистики и межкультурной  
коммуникации  
(наименование ф-та полностью)

 О.Л. Ворошилова  
(подпись, инициалы, фамилия)

«29» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловая культура в ресторанном бизнесе  
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело  
(шифр и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность»  
(наименование направленности (профиля, специализации))

форма обучения очная  
(очная, очно-заочная, заочная)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – ба-  
клавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело на основании учеб-  
ного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело (профиль, специализация) «Ресто-  
ранная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол № 7  
«29» марта 2019 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в  
образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.03.03 Гостинич-  
ное дело (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность» на заседании кафедр-  
ы истории и социально-культурного сервиса № 1 «29» августа 2019 г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Разработчик программы

к.и.н.

(ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

Никифоров С.А.

Согласовано: \_\_\_\_\_

(название кафедры, дата, номер протокола, подпись заведующего кафедрой)

Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_ Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к  
реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО  
43.03.03 Гостиничное дело (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность»,  
одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «29» марта 2019 г., на за-  
седании кафедры истории и социально-культурного сервиса «31» августа  
2020 г., протокол № 2.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к  
реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО  
43.03.03 Гостиничное дело (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность»,  
одобренного Ученым советом университета протокол № 2 «29» марта 2019г.,  
на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» августа  
2021г., протокол № 1.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к  
реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО  
43.03.03 Гостиничное дело (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность»,  
одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 2021г.,  
на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «28»  
2022 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.



Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 2021 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» 08 2023 г. протокол № 1.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол №\_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол №\_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол №\_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол №\_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол №\_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

# 1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

## 1.1 Цель дисциплины

Формировать у студентов основы теоретических знаний, умений и навыков в области разработки деловой культуры и методов ее реализации в ресторанном бизнесе.

## 1.2 Задачи дисциплины

- развитие способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);
- развитие способности использовать современные научные принципы исследования рынка гостинично-ресторанных услуг;
- формирование навыков управления технологическими процессами и организации деятельности персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц;
- развитие способности использовать современные научные принципы исследования рынка гостинично-ресторанных услуг;
- формирование навыков применения инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей.

## 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2 Выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	<b>Знать:</b> правила осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах; лексику и грамматику иностранного языка и государственного языка РФ. <b>Уметь:</b> поддерживать деловую беседу и вести деловую переписку; выполнять перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками ведения деловой беседы; навыками переводчика на иностранный язык.

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
ПК-2	Способен управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц	<p><i>ПК-2.1</i></p> <p>Использует наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p><b>Знать:</b> особенности технологических процессов гостиничного комплекса; понятия «наставничество», «коучинг», другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p> <p><b>Уметь:</b> управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала гостиниц; использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками управления технологическими процессами, приемами организации деятельности персонала гостиниц; навыками использования наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p>
		<p><i>ПК-2.4</i></p> <p>Использует наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>	<p><b>Знать:</b> особенности технологических процессов предприятия питания; понятия «наставничество», «коучинг», другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</p> <p><b>Уметь:</b> управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<p>предприятия питания; использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками управления технологическими процессами, приемами организации деятельности персонала предприятия питания; навыками использования наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</p>
ПК-5	Способен использовать современные научные принципы исследования рынка гостинично-ресторанных услуг	<p><i>ПК-5.1</i></p> <p>Обладает навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p>	<p><b>Знать:</b> современные научные принципы исследования рынка гостиничных услуг; правила устной и письменной коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать современные научные принципы исследования рынка гостинично-ресторанных услуг; поддерживать деловую беседу и вести деловую переписку с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками ведения научного исследования рынка гостинично-ресторанных услуг; навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.</p>



<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
ПК-7	Способен к применению инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей	<i>ПК-7.1</i> Обладает навыками межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе	<b><i>Знать:</i></b> инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; правила межличностного и делового общения, переговоров, принципы и методы проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе. <b><i>Уметь:</i></b> применять инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; организовывать и поддерживать межличностное и деловое общение. <b><i>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</i></b> навыками применения инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей; навыками межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе.
		<i>ПК-7.2</i> Использует английский язык или другой иностранный язык в своей деятельности с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации	<b><i>Знать:</i></b> инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; английский или другой иностранный язык. <b><i>Уметь:</i></b> применять инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; вести письменную и устную беседу на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			<b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками применения инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей; навыками использования иностранного языка в профессиональном общении.
		ПК-7.4 Использует английский язык или другой иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания	<b>Знать:</b> инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; английский или другой иностранный язык. <b>Уметь:</b> применять инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; вести письменную и устную беседу на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками применения инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей; навыками использования иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания.

## 2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Деловая культура в ресторанном бизнесе» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность». Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 семестре.

### 3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	48
в том числе:	
лекции	16
лабораторные занятия	0
практические занятия	32
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	59,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

### 4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса.	Общие сведения о целях и задачах дисциплины. Общее понятие о культуре и ее роли в обществе. Сведения об этике как науке. Взаимосвязь понятий «мораль» и «этика». Основные категории этики. Роль морали в формировании личности, в поведении человека. Нравственные принципы. Моральные принципы в профессиональной этике; их значение. Категории

№ п/ п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
		<p>профессиональной этики. Сущность понятий: профессиональный долг, честь, совесть, достоинство. Зависимость поведения человека от его нравственных качеств. Нравственные требования к профессиональному поведению (доброжелательность, вежливость, тактичность и т.д.). Понятие эстетики.</p>
2	<p>Нормативное регулирование деловой культуры.</p>	<p>Выполнение норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке. Персональные данные как этическая категория. Гражданско-правовое регулирование сферы услуг. Культура обслуживания потребителей в правилах работы предприятий питания. Национальные стандарты услуг общественного питания и требования к профессиональной культуре.</p>
3	<p>Психология работников сферы питания.</p>	<p>Психология ресторанного сервиса. Особенности трудовой деятельности работника ресторана. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане. Понятия «личность», «индивидуальность», «темперамент». Типы темперамента: сангвинический, флегматический, холерический, меланхолический. Темперамент и типы высшей нервной деятельности человека. Психологическая характеристика типов темпераментов. Свойства человека: сензитивность, реактивность, активность, темп реакций, эмоциональная возбудимость, пластичность, ригидность, экстраверсия, интроверсия. Черты характера – качества личности. Формирование характера человека. Проявления характера. Отношение человека к другим людям, к самому себе, к миру вещей, к профессиональной деятельности и к труду как черты характера. Воля и ее качества. Воля, ее задачи. Основные этапы волевого процесса. Волевые действия. Основные волевые качества делового человека: целеустремленность, самообладание, самостоятельность, настойчивость, решительность, энергичность, инициативность, дисциплинированность, исполнительность.</p>
4	<p>Этическая культура ресторанного предприятия.</p>	<p>Понятие этической культуры. Профессиональная этика работника ресторана. Особенности профессионального поведения работника ресторана.</p> <p>Общение и его роль в сфере общественного питания. Организация деловой беседы: планирование, выбор места, приглашение (предупреждение о встрече). Задачи делового общения. Элементы и этапы деловой беседы. Технологии общения. Функции общения. Типы межличностного общения: монологическое и диалогическое. Приемы повышения эффективности общения. Факторы успеха в деловом общении. Способы повышения техники общения. Прием «золотые слова».</p> <p>Культура телефонного общения как средство формирования делового имиджа. Техника делового телефонного разговора. Нарушения делового этикета при телефонном общении. Этические требования, предъявляемые к деловой переписке в</p>

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
		<p>ресторанном бизнесе. Типичные ошибки делового письма в ресторанном бизнесе.</p> <p>Сущность, виды и функции визитных карточек. Этикет вручения или обмена визитными карточками. Правила оформления визитных карточек. Особенности процесса общения.</p> <p>Этикет в культуре застолья. Требования, предъявляемые к сервировке стола. Правила пользования столовыми предметами. Правила подачи блюд. Правила поведения в ресторане и кафе.</p>
5	Эстетическая культура предприятия общественного питания.	<p>Понятие, функции, задачи и основные элементы корпоративного стиля ресторана. Положения законодательных актов в вопросах корпоративной культуры. Корпоративный имидж. Эстетика оформления интерьера ресторана и мест обслуживания персонала. Эстетика внешнего облика работника ресторана. Эстетика оформления продукции (блюд) ресторана. Эстетика в рекламных материалах. Влияние эстетической культуры на успешное продвижение ресторанного продукта. Характеристика ресторанов города Курска и анализ их корпоративного стиля.</p>
6	Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса.	<p>Оборудование помещений ресторана. Техническое оснащение предприятий ресторанного бизнеса в контактной зоне с потребителем (открытая кухня, высокопроизводительное малогабаритное оборудование. ИТтехнологии в работе как элементы комфортной среды для потребителя. Спектр мобильных приложений для потребителей как элемент предоставляемого сервиса. Технологический процесс в ресторане. Подготовка и процесс обслуживания гостей. Основные виды специального обслуживания. Особенности обслуживания праздничных мероприятий. Особенности питания жителей зарубежных стран. Особенности ресторанов с национальной кухней.</p>
7	Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе.	<p>Конфликт как особая форма взаимодействия. Особенности конфликтов ресторанного бизнеса. Причины конфликтов в сфере общественного питания. Классификация конфликтов в ресторане. Структура конфликта, типы конфликта, конфликты по горизонтали и вертикали, конфликтогены, формула конфликта, стадии развития конфликта, виды конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Влияние межличностных конфликтов на систему управления персоналом в ресторанном бизнесе. Урегулирование конфликтных ситуаций в ресторанном бизнесе. Современные технологии при работе с конфликтами в ресторане.</p>
8	Организационная культура ресторанного сервиса.	<p>Организация маркетинговых исследований услуг ресторана. Организация приготовления инновационных видов блюд. Организация инновационных формы обслуживания в рестора-</p>



№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
		не. Организация подбора персонала ресторана. Организация рекламы в ресторанном сервисе. Организация безопасности в ресторанном сервисе.

Таблица 4.1.2 –Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости и (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., (час.)	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса.	2	-	1, 2	У-1,2,3,4,5 МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 2	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7
2	Нормативное регулирование деловой культуры.	2	-	3, 4	У-1,2,3,4,5 МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 4	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7
3	Психология работников сферы питания.	2	-	5, 6	У-1,2,3,4,5 МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 6	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7
4	Этическая культура ресторанного предприятия.	2	-	7, 8	У-1,2,3,4,5 МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 8	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7
5	Эстетическая культура предприятия общественного питания.	2	-	9, 10	У-1,2,3,4,5 МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 10	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7
6	Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса.	2	-	11, 12	У-1,2,3,4,5 МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 12	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7
7	Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе.	2	-	13, 14	У-1,2,3,4,5 МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 14	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7
8	Организационная культура ресторанного сервиса.	2	-	15, 16	У-1,2,3,4,5 МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 16	УК-4, ПК-2, ПК-5,

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости и (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., (час.)	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
							ПК-7

С – собеседование, Т – тест, Р – реферат.

## 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1.	Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса.	4
2.	Нормативное регулирование деловой культуры.	4
3.	Психология работников сферы питания.	4
4.	Этическая культура ресторанного предприятия.	4
5.	Эстетическая культура предприятия общественного питания.	4
6.	Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса.	4
7.	Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе.	4
8.	Организационная культура ресторанного сервиса.	4
Итого		32

## 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1	Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса.	1-2 недели	7
2	Нормативное регулирование деловой культуры.	3-4 недели	7
3	Психология работников сферы питания.	5-6 недели	7
4	Этическая культура ресторанного предприятия.	7-8 недели	7
5	Эстетическая культура предприятия общественного питания.	9-10 недели	7,9
6	Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса.	11-12 недели	8

7	Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе.	13-14 недели	8
8	Организационная культура ресторанного сервиса.	15-16 недели	8
Итого			59,9

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

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

*библиотекой университета:*

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

*кафедрой:*

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов; тем рефератов; вопросов к зачету и т.д.

*типографией университета:*

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

## 6 Образовательные технологии

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, и общепрофессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час
1	2	3	4
1	Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса.	лекция-беседа	2
2	Нормативное регулирование деловой культуры.	проблемная лекция	2
Итого:			4

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патристическому, культурно-творческому, экологическому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

- целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки, высокого профессионализма ученых, деятелей культуры, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, культуры, экономики и производства, а также примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, гуманизма, творческого мышления;

- применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, круглые столы, диспуты и др.);

- личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

## **7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
<i>УК-4</i> Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Иностранный язык Русский язык и культура речи Психология	Иностранный язык второй Деловая культура в ресторанном бизнесе	Производственная сервисная практика Производственная преддипломная практика Государственная итоговая аттестация
<i>ПК-2</i> Способен управ-	Документирование управленческой деятель-	Деловая культура в ресторанном бизнесе	Банкеты и приемы

<p>лять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц</p>	<p>ности</p>	<p>Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе</p> <p>Производственная организационно-управленческая практика</p>	<p>Информационные технологии в ресторанной деятельности</p> <p>Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства</p> <p>Управление персоналом на предприятиях гостеприимства</p> <p>Производственная преддипломная практика</p>
<p><i>ПК-5</i></p> <p>Способен использовать современные научные принципы исследования рынка гостинично-ресторанных услуг</p>	<p>Бухгалтерский учет в ресторане</p> <p>Экономика предприятий питания</p>	<p>Человек и его потребности</p> <p>Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе</p> <p>Деловая культура в ресторанном бизнесе</p>	<p>Основы рационального питания</p> <p>Современные системы и концепции питания</p> <p>Управление персоналом на предприятиях гостеприимства</p> <p>Производственная практика (научно-исследовательская работа)</p> <p>Производственная преддипломная практика</p>
<p><i>ПК-7</i></p> <p>Способен к применению инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей</p>	<p>Документирование управленческой деятельности</p>	<p>Деловая культура в ресторанном бизнесе</p> <p>Мировое гостиничное хозяйство</p>	<p>Техника и организация ресторанного сервиса</p> <p>Основы рационального питания</p> <p>Современные системы и концепции питания</p> <p>Производственная практика (научно-исследовательская работа)</p> <p>Производственная преддипломная практика</p>

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания



Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций ( <i>индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной</i> )	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-4/ основной	УК-4.2 Выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	<b>Знать:</b> основы перевода иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <i>Допускает грубые ошибки.</i> <b>Уметь:</b> выполнять перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <i>Выполняет при помощи преподавателя и допускает ошибки.</i> <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> иностранными языками на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <i>Допускает грубые ошибки.</i>	<b>Знать:</b> основы перевода иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <i>Допускает незначительные ошибки.</i> <b>Уметь:</b> выполнять перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <i>Выполняет при помощи преподавателя.</i> <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> иностранными языками на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <i>Допускает незначительные ошибки.</i>	<b>Знать:</b> основы перевода иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Уметь:</b> выполнять перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> иностранными языками на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный
ПК-2/ основной	ПК-2.1 Использует наставничество, делегирование, коучинг и другие современные	<b>Знать:</b> принципы наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и	<b>Знать:</b> принципы наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и	<b>Знать:</b> принципы наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	<p>формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <i>ПК-2.4</i></p> <p>Использует наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>	<p>ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, принципы наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания. <i>Допускает грубые ошибки.</i></p> <p><b>Уметь:</b> использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания. <i>Выполняет при помощи руководителя и допус-</i></p>	<p>ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, принципы наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания. <i>Допускает незначительные ошибки.</i></p> <p><b>Уметь:</b> использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания. <i>Выполняет при помощи руководителя. Владеет</i></p>	<p>ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, принципы наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками наставничества, делегирова-</p>

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		<p><i>кает ошибки. Владеть (или Иметь опыт деятельности):</i> навыками наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, навыками наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания. <i>Допускает грубые ошибки.</i></p>	<p><i>(или Иметь опыт деятельности):</i> навыками наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, навыками наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания. <i>Допускает незначительные ошибки.</i></p>	<p>ния, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, навыками наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>
ПК-5/ основной	<p><i>ПК-5.1</i> Обладает навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p>	<p><b>Знать:</b> организацию устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. <i>Допускает грубые ошибки.</i> <b>Уметь:</b> использовать организацию устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. <i>Выпол-</i></p>	<p><b>Знать:</b> организацию устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. <i>Допускает незначительные ошибки.</i> <b>Уметь:</b> использовать организацию устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными</p>	<p><b>Знать:</b> организацию устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. <b>Уметь:</b> использовать организацию устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. <b>Владеть(или Иметь</b></p>

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		<p>няет при помощи руководителя и допускает ошибки.</p> <p><b>Владеть</b>(или <b>Иметь опыт деятельности</b>): навыками использования организацию устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. <i>Допускает грубые ошибки.</i></p>	<p>сторонами. <i>Выполняет при помощи руководителя</i> <b>Владеть</b>(или <b>Иметь опыт деятельности</b>): навыками использования организацию устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. <i>Допускает незначительные ошибки.</i></p>	<p><b>опыт деятельности</b>): навыками использования организацию устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.</p>
ПК-7/ основной	<p><i>ПК-7.1</i> Обладает навыками межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе</p> <p><i>ПК-7.2</i> Использует английский язык или другой иностранный язык в своей деятельности с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессио-</p>	<p><b>Знать</b>: навыки межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе, английский язык или другой иностранный язык в своей деятельности с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации, английский язык или другой иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания. <i>Допускает грубые ошиб-</i></p>	<p><b>Знать</b>: основные инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; основные правила межличностного и делового общения, переговоров, принципы и методы проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; английский или другой иностранный язык.</p> <p><b>Уметь</b>: применять инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; организо-</p>	<p><b>Знать</b>: инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; правила межличностного и делового общения, переговоров, принципы и методы проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; английский или другой иностранный язык.</p> <p><b>Уметь</b>: самостоятельно применять инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; организо-</p>

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	<p>нальные коммуникации <i>ПК-7.4</i> Использует английский язык или другой иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания</p>	<p><i>ки.</i> <b>Уметь:</b> применять инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; организовывать и поддерживать межличностное и деловое общение; вести письменную и устную беседу на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации; вести письменную и устную беседу на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания (при посторонней помощи). <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> первичными навыками применения инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потре-</p>	<p>держивать межличностное и деловое общение; вести письменную и устную беседу на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации; вести письменную и устную беседу на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками применения инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей; навыками межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; навыками использования иностранного языка в профессиональном общении; навы-</p>	<p>держивать межличностное и деловое общение; вести непринужденную письменную и устную беседу на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации; вести письменную и устную беседу на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> отработанными навыками применения инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей; сформированными навыками межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; навыками использо-</p>



Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		бителей; первичными навыками межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; первичными навыками использования иностранного языка в профессиональном общении; первичными навыками использования иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания.	ками использования иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания.	странного языка в профессиональном общении; уверенными навыками использования иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания.

**7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса.	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 1, 2, СРС	Вопросы для собеседования по теме №1 кейс-задачи БТЗ темы рефератов	по теме	согласно таб. 7.2
2	Нормативное	УК-4, ПК-2,	Лекция, прак-	Вопросы для		согласно

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
	регулирование деловой культуры	ПК-5, ПК-7	тическое занятие № 3, 4, СРС	собеседования по теме №2 кейс-задачи БТЗ темы рефератов	по теме	таб. 7.2
3	Психология работников сферы питания.	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 5, 6, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №3 кейс-задачи БТЗ темы рефератов	по теме	согласно таб. 7.2
4	Этическая культура ресторанного предприятия.	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 7, 8, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №4 кейс-задачи БТЗ темы рефератов	по теме	согласно таб. 7.2
5	Эстетическая культура предприятия общественного питания.	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 9, 10, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №5 кейс-задачи БТЗ темы рефератов	по теме	согласно таб. 7.2
6	Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса.	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 11, 12, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме №6 кейс-задачи БТЗ темы рефератов	по теме	согласно таб. 7.2
7	Культура урегулирования конфликтов в ре-	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 13, 14,	контрольные вопросы к устному	по теме	согласно таб. 7.2

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
	сторанном бизнесе.		СРС	опросу по теме №7		
				кейс-задачи		
				БТЗ		
				темы рефератов		
8	Организационная культура ресторанного сервиса.	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7	Лекция, практическое занятие № 15, 16, СРС	контрольные вопросы к устному опросу по теме. №8	по теме	согласно таб. 7.2
				кейс-задачи		
				БТЗ		
				темы рефератов		
				кейс-задачи		
				БТЗ		
				темы рефератов	по теме	

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

### Тестовые задания закрытого типа по теме 3. «Психология работников сферы питания»

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

- А) характер
- Б) способности
- В) темперамент
- Г) направленность личности

2. Коммуникация - это

- А) обмен идеями
- Б) общение
- В) трансляция информации через средства технической связи
- Г) стилистическое оформление речи

Вопросы для собеседования по теме 3. «Психология работников сферы питания»

1. Психология ресторанного сервиса.
2. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане.
3. Типы темперамента.
4. Свойства человека в психологически нестабильной ситуации.
5. Черты характера.

**Кейс-задачи и индивидуальные задания теме 3. «Психология работников сферы питания»**

**Задание 1** Какими факторами определяется сложность управления персоналом в ресторанном бизнесе? Назовите 3 из них.

**Задание 2.** *Объясните, почему процесс общения требует взаимного уважения. Приведите ситуацию и на ней обоснуйте ответ.*

**Задание 3** Раскройте теорию личности Фрейда на примере ресторанной деятельности.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового и компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

*Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции* проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

Выберите один правильный ответ:

К невербальным средствам делового общения относят...

- а) речевые конструкции
- б) мимика, жесты
- в) социальные диалекты
- г) профессиональны жаргон

Задание в открытой форме:

Деловая коммуникация – это \_\_\_\_\_ .

Компетентностно-ориентированная задача:

1. Обоснуйте, почему в общественном питании большое значение имеют вопросы профессиональной этики.
2. Обоснуйте требования корпоративных стандартов к знанию иностранного языка, национальных традиций у обслуживающего персонала.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Практическое занятие № 1 Основные понятия деловой культуры ресторанный бизнеса ( <i>Моделирование процесса теории деловой культуры</i> ).	2	Выполнил задания практ. занятия № 1, 2, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия № 1, 2, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 2 Нормативное регулирование деловой культуры. ( <i>Моделирование ситуации правовой ответственности за нарушение профессиональной этики</i> ).	2	Выполнил задания практ. занятия № 3, 4, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия № 3, 4, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 3 Психология работников сферы питания я. ( <i>Моделирование обучение персонала в индустрии питания</i> ).	1	Выполнил задания практ. занятия № 5, 6, доля правильных ответов	3	Выполнил задания практ. занятия № 5, 6, доля правильных ответов



Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
		менее 50%		более 50%
Практическое занятие № 4. Этическая культура ресторанного предприятия. <i>(Моделирование процесса использования технических и технологических инноваций в ресторанном бизнесе).</i>	2	Выполнил задания практ. занятия № 7, 8, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия № 7, 8, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 5 Эстетическая культура предприятия общественного питания. <i>(Моделирование процесса устного делового общения).</i>	1	Выполнил задания практ. занятия № 9, 10, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия № 9, 10, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 6 Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса. <i>(Моделирование процесса устного делового общения).</i>	1	Выполнил задания практ. занятия № 11, 12, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия № 11, 12, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 7 Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе. <i>(Моделирование процесса личного устного делового общения).</i>	2	Выполнил задания практ. занятия № 13, 14, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия № 13, 14, доля правильных ответов более 50%
Практическое занятие № 8 Организационная культура ресторанного сервиса. <i>(Моделирование процесса профессионального делового общения).</i>	1	Выполнил задания практ. занятия № 15, 16, доля правильных ответов менее 50%	3	Выполнил задания практ. занятия № 15, 16, доля правильных ответов более 50%
СРС	12		24	
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Экзамен	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –36 баллов.

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8.1 Основная учебная литература**

- 1 Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 9-е изд. - Москва : Дашков и К°, 2021. - 524 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627> (дата обращения 27.02.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.
- 2 Шишкина, Т. С. Английский язык делового общения как лингвистическое явление=English of Business Communication as Linguistic Phenomenon : учебник / Т. С. Шишкина. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2017. – 201 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570896> (дата обращения: 28.02.2023). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.
- 3 Лапкина, А. Г. Организационная культура : учебное пособие / А. Г. Лапкина, В. А. Цыганков. - Омск : ОмГТУ, 2019. - 124 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682981> (дата обращения 27.02.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

### **8.2 Дополнительная учебная литература**

- 4 Психология и этика делового общения : учебник / ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2017. - 420 с. - (Золотой фонд российских учебников). - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685080> (дата обращения 27.02.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.
- 5 Грошев, И. В. Организационная культура : учебник / И. В. Грошев, А. Краснослободцев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2017. - 536 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=685520](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=685520) (дата обращения 28.02.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

### **8.1 Перечень методических указаний**

1. Деловая культура в ресторанном бизнесе : методические рекомендации к Практическим занятиям для студентов направления подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. М. В. Соловьянова. - Электрон. текстовые дан. (685 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2023. - 50 с. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. - Текст : электронный
2. Деловая культура в ресторанном бизнесе : методические рекомендации по организации самостоятельной работы для студентов направления подготовки 43.03.03- Гостиничное дело / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. М. В. Соловьянова. - Электрон. текстовые дан. (343 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2023. - 12 с. – Загл. с титул. экрана. - Б. ц. - Текст : электронный.

### **8.4 Другие учебно-методические материалы**

- 1 Титова, Л.Г. Деловое общение: учебное пособие / Л.Г. Титова. – Москва: Юнити, 2015. – 271 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853> – Текст: электронный.

### **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://elibrary.ru> – Научная электронная библиотека, интегрированная с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ)
2. <http://biblioclub.ru> – Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
3. <http://library.kstu.kursk.ru> – Электронная библиотека ЮЗГУ
4. <http://www.consultant.ru/> – Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»
5. <https://www.sciencedirect.com/> – База данных издательства Elsevier
6. <http://apps.webofknowledge.com/> – База данных Web of Science
7. <http://www.scopus.com/> – База данных Scopus
8. <http://www.prlib.ru/> – Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина
9. <http://нэб.рф/> – Информационная система «Национальная электронная библиотека» ФГБУ РГБ

### **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Успешное усвоение учебной дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы. Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» являются лекции и практические занятия.

Обучающийся должен активно участвовать в выполнении видов практических работ, определенных для данной дисциплины. В этой связи при проработке лекционного материала обучающиеся должны иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые вопросы учебного материала. Остальные осваиваются в ходе других видов занятий и самостоятельной работы над учебным материалом.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность курса и продуманную систему освоения обучающимися учебного материала, поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих. В ходе лекционных занятий студент должен конспектировать учебный материал, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых

делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия. Они предназначены для расширения и углубления знаний по учебной дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в основной литературе и, желательна, в дополнительной литературе, используемой для расширения объема знаний по теме (разделу), в Интернет-ресурсах.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты, презентации, доклады по отдельным темам дисциплины.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, устных и письменных ответов на контрольные вопросы по темам практических работ, уровню подготовки рефератов, презентаций, докладов.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, контроль путем отработки студентами пропущенных лекций, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» с целью освоения и закрепления компетенции, закрепленной за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» – закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки поиска исторической информации.

## **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Libreoffice операционная система Windows  
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

## **12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Стандартно оборудованная аудитория.

Комплект мультимедийного оборудования 1: ноутбук ASUS X50VL PMDT2330/14/1024/Mb/160Gb; проектор inFocusIN24+, экран, аудиокolonки.

Комплект мультимедийного оборудования 2: ноутбук HP 250 Gb 15,6" (HD i5-7200U/4Gb/DVD); проектор Benq MV533, экран, аудиокolonки.

## **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

*Для лиц с нарушением слуха* возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

*Для лиц с нарушением зрения* допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

*Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата*, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

**14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины**

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			
1	–	15-33	–	–	19	30.08.2021	Протокол №1 кафедры ИиСКС от 30.08.2021

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета  
лингвистики и межкультурной  
коммуникации  
(наименование ф-та полностью)

О.Л. Ворошилова  
(подпись/инициалы, фамилия)

« 29 » августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловая культура в ресторанном бизнесе  
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело  
(шифр и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность»  
(наименование направленности (профиля, специализации))

форма обучения заочная  
(очная, очно-заочная, заочная)



Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО – ба-  
клавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело на основании учеб-  
ного плана ОПОП ВО 43.03.03 Гостиничное дело (профиль, специализация) «Ресто-  
ранная деятельность», одобренного Ученым советом университета (протокол № 7  
«29» марта 2019 г.).

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в  
образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.03.03 Гостинич-  
ное дело (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность» на заседании кафе-  
дры истории и социально-культурного сервиса № 1 «29» августа 2019 г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Разработчик программы

к.и.н.

\_\_\_\_\_ (ученая степень и ученое звание, Ф.И.О.)

Никифоров С.А.

Согласовано: \_\_\_\_\_

(название кафедры, дата, номер протокола, подпись заведующего кафедрой)

Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_ Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к  
реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО  
43.03.03 Гостиничное дело (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность»,  
одобренного Ученым советом университета протокол № 7 «29» марта 2019 г., на за-  
седании кафедры истории и социально-культурного сервиса «31» августа  
20 20 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к  
реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО  
43.03.03 Гостиничное дело (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность»,  
одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 2021 г.,  
на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» августа  
20 21 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к  
реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО  
43.03.03 Гостиничное дело (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность»,  
одобренного Ученым советом университета протокол № 9 «26» 06 2021 г.,  
на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «28» 08  
20 22 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол № 9 «25» 06 2021 на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «30» 08 2023 г. протокол № 1.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол №\_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол №\_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол №\_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол №\_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.03.03 «Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность», Одобрено Ученым советом университета протокол №\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол №\_\_\_\_\_.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Горюшкина Н.Е.

Формировать у студентов основы теоретических знаний, умений и навыков в области разработки деловой культуры и методов ее реализации в ресторанном бизнесе.

### 1.2 Задачи дисциплины

- развитие способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);
- развитие способности использовать современные научные принципы исследования рынка гостинично-ресторанных услуг;
- формирование навыков управления технологическими процессами и организации деятельности персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц;
- развитие способности использовать современные научные принципы исследования рынка гостинично-ресторанных услуг;
- формирование навыков применения инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей.

### 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2 Выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	<b>Знать:</b> правила осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах; лексику и грамматику иностранного языка и государственного языка РФ. <b>Уметь:</b> поддерживать деловую беседу и вести деловую переписку; выполнять перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками ведения деловой беседы; навыками переводчика на иностранный язык.
ПК-2	Способен управлять технологическими процессами и органи-	ПК-2.1 Использует наставничество, делегирова-	<b>Знать:</b> особенности технологических процессов гостиничного комплекса; понятия «наставни-



<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
	зовывать деятельность персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц	ние, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	чество», «коучинг», другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. <b>Уметь:</b> управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала гостиниц; использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками управления технологическими процессами, приемами организации деятельности персонала гостиниц; навыками использования наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
		<i>ПК-2.4</i> Использует наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания	<b>Знать:</b> особенности технологических процессов предприятия питания; понятия «наставничество», «коучинг», другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания. <b>Уметь:</b> управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала предприятия питания; использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками управления технологическими процессами, приемами организации деятельности персонала предприятия питания; навыками использования наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания.
ПК-5	Способен использовать современные научные принципы исследования рынка гостинично-ресторанных услуг	<i>ПК-5.1</i> Обладает навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами	<b>Знать:</b> современные научные принципы исследования рынка гостиничных услуг; правила устной и письменной коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. <b>Уметь:</b> использовать современные научные принципы исследования рынка гостинично-ресторанных услуг; поддерживать деловую беседу и вести деловую переписку с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками ведения научного исследования рынка гостинично-ресторанных услуг; навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.
ПК-7	Способен к применению инновационных технологий в гостинично-ресторанной	<i>ПК-7.1</i> Обладает навыками межличностного и делового общения,	<b>Знать:</b> инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потреби-

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
	деятельности и новых форм обслуживания потребителей	переговоров, конфликтологии, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе	<p>телей; правила межличностного и делового общения, переговоров, принципы и методы проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе.</p> <p><b>Уметь:</b> применять инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; организовывать и поддерживать межличностное и деловое общение.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками применения инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей; навыками межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе.</p>
		<p><i>ПК-7.2</i></p> <p>Использует английский язык или другой иностранный язык в своей деятельности с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p>	<p><b>Знать:</b> инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; английский или другой иностранный язык.</p> <p><b>Уметь:</b> применять инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; вести письменную и устную беседу на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками применения инновационных технологий в гостинично-ресторан-</p>

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
			ной деятельности и новых форм обслуживания потребителей; навыками использования иностранного языка в профессиональном общении.
		<p><i>ПК-7.4</i></p> <p>Использует английский язык или другой иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания</p>	<p><b>Знать:</b> инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; английский или другой иностранный язык.</p> <p><b>Уметь:</b> применять инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; вести письменную и устную беседу на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками применения инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей; навыками использования иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания.</p>

## 2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Деловая культура в ресторанном бизнесе» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность». Дисциплина изучается на 3 курсе.

## 3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	10
в том числе:	
лекции	2
лабораторные занятия	0
практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	93,9
Контроль (подготовка к зачету)	4
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего АттКР)	0,1
в том числе:	
зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

#### 4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса. Нормативное регулирование деловой культуры. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса. Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе. Организационная культура ресторанного сервиса. Психология работников сферы питания. Этическая культура ресторанного	Общие сведения о целях и задачах дисциплины. Общее понятие о культуре и ее роли в обществе. Сведения об этике как науке. Взаимосвязь понятий «мораль» и «этика». Основные категории этики. Роль морали в формировании личности, в поведении человека. Нравственные принципы. Моральные принципы в профессиональной этике; их значение. Категории профессиональной этики. Сущность понятий: профессиональный долг, честь, совесть, достоинство. Зависимость поведения человека от его нравственных качеств. Нравственные требования к профессиональному поведению (доброжелательность, вежливость, тактичность и т.д.). Понятие эстетики. Выполнение норм и правил поведения и общения в деловой профессиональной обстановке. Персональные данные как этическая категория. Гражданско-правовое регулирование сферы услуг. Культура обслуживания потребителей в правилах работы предприятий питания. Национальные стандарты услуг общественного питания и требования к профессиональной культуре.



№ п/ п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
	предприятия.	
		<p>Психология ресторанного сервиса. Особенности трудовой деятельности работника ресторана. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане. Понятия «личность», «индивидуальность», «темперамент». Типы темперамента: сангвинический, флегматический, холерический, меланхолический. Темперамент и типы высшей нервной деятельности человека. Психологическая характеристика типов темпераментов. Свойства человека: сензитивность, реактивность, активность, темп реакций, эмоциональная возбудимость, пластичность, ригидность, экстраверсия, интроверсия. Черты характера – качества личности. Формирование характера человека. Проявления характера. Отношение человека к другим людям, к самому себе, к миру вещей, к профессиональной деятельности и к труду как черты характера. Воля и ее качества. Воля, ее задачи. Основные этапы волевого процесса. Волевые действия. Основные волевые качества делового человека: целеустремленность, самообладание, самостоятельность, настойчивость, решительность, энергичность, инициативность, дисциплинированность, исполнительность.</p> <p>Понятие этической культуры. Профессиональная этика работника ресторана. Особенности профессионального поведения работника ресторана.</p> <p>Общение и его роль в сфере общественного питания. Организация деловой беседы: планирование, выбор места, приглашение (предупреждение о встрече). Задачи делового общения. Элементы и этапы деловой беседы. Технологии общения. Функции общения. Типы межличностного общения: монологическое и диалогическое. Приемы повышения эффективности общения. Факторы успеха в деловом общении. Способы повышения техники общения. Прием «золотые слова».</p> <p>Культура телефонного общения как средство формирования делового имиджа. Техника делового телефонного разговора. Нарушения делового этикета при телефонном общении. Этические требования, предъявляемые к деловой переписке в ресторанном бизнесе. Типичные ошибки делового письма в ресторанном бизнесе.</p> <p>Сущность, виды и функции визитных карточек. Этикет вручения или обмена визитными карточками. Правила оформления визитных карточек. Особенности процесса общения.</p> <p>Этикет в культуре застолья. Требования, предъявляемые к сервировке стола. Правила пользования столовыми предметами. Правила подачи блюд. Правила поведения в ресторане и кафе.</p>
2	Эстетическая культура	Понятие, функции, задачи и основные элементы корпора-

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
	<p>предприятия общественного питания. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса. Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе. Организационная культура ресторанного сервиса.</p>	<p>тивного стиля ресторана. Положения законодательных актов в вопросах корпоративной культуры. Корпоративный имидж. Эстетика оформления интерьера ресторана и мест обслуживания персонала. Эстетика внешнего облика работника ресторана. Эстетика оформления продукции (блюда) ресторана. Эстетика в рекламных материалах. Влияние эстетической культуры на успешное продвижение ресторанного продукта. Характеристика ресторанов города Курска и анализ их корпоративного стиля.</p> <p>Оборудование помещений ресторана. Техническое оснащение предприятий ресторанного бизнеса в контактной зоне с потребителем (открытая кухня, высокопроизводительное малогабаритное оборудование. ИТтехнологии в работе как элементы комфортной среды для потребителя. Спектр мобильных приложений для потребителей как элемент предоставляемого сервиса. Технологический процесс в ресторане. Подготовка и процесс обслуживания гостей. Основные виды специального обслуживания. Особенности обслуживания праздничных мероприятий. Особенности питания жителей зарубежных стран. Особенности ресторанов с национальной кухней.</p> <p>Конфликт как особая форма взаимодействия. Особенности конфликтов ресторанного бизнеса. Причины конфликтов в сфере общественного питания. Классификация конфликтов в ресторане. Структура конфликта, типы конфликта, конфликты по горизонтали и вертикали, конфликтогены, формула конфликта, стадии развития конфликта, виды конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Влияние межличностных конфликтов на систему управления персоналом в ресторанном бизнесе. Урегулирование конфликтных ситуаций в ресторанном бизнесе. Современные технологии при работе с конфликтами в ресторане.</p> <p>Организация маркетинговых исследований услуг ресторана. Организация приготовления инновационных видов блюд. Организация инновационных формы обслуживания в ресторане. Организация подбора персонала ресторана. Организация рекламы в ресторанном сервисе. Организация безопасности в ресторанном сервисе.</p>

Таблица 4.1.2 –Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости и (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., (час.)	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса. Нормативное регулирование деловой культуры. Психология работников сферы питания. Этическая культура ресторанного предприятия.	1	-	1,2	У-1,2,3,4,5 МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 1	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7
2	Эстетическая культура предприятия общественного питания. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса. Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе. Организационная культура ресторанного сервиса.	1	-	3,4	У-1,2,3,4,5 МУ-1	УО, КЗ, Т, Р 2	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7

С – собеседование, Т – тест, Р – реферат.

## 4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

### 4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1.	Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса. Нормативное регулирование деловой культуры. Психология работников сферы питания. Этическая культура ресторанного предприятия.	4
2.	Эстетическая культура предприятия общественного питания. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса. Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе. Организационная культура ресторанного сервиса.	4
Итого		8

## 4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время,
---	--	-----------------	--------

раздела (темы)			затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1	Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса. Нормативное регулирование деловой культуры. Психология работников сферы питания. Этическая культура ресторанного предприятия.	3 курс	45
2	Эстетическая культура предприятия общественного питания. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса. Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе. Организационная культура ресторанного сервиса.	3 курс	48,9
Итого			93,9

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

Студенты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

*библиотекой университета:*

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

*кафедрой:*

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки: методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов; тем рефератов; вопросов к зачету и т.д.

*типографией университета:*

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

## 6 Образовательные технологии

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных, и общепрофессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час
1	2	3	4
1	Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса.	лекция-беседа	2
Итого:			2

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патристическому, культурно-творческому, экологическому воспитанию обучающихся.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины подразумевает:

- целенаправленный отбор преподавателем и включение в лекционный материал, материал для практических занятий содержания, демонстрирующего обучающимся образцы настоящего научного подвижничества создателей и представителей данной отрасли науки, высокого профессионализма ученых, деятелей культуры, их ответственности за результаты и последствия деятельности для природы, человека и общества; примеры подлинной нравственности людей, причастных к развитию науки, культуры, экономики и производства, а также примеры высокой духовной культуры, патриотизма, гражданственности, гуманизма, творческого мышления;

- применение технологий, форм и методов преподавания дисциплины, имеющих высокий воспитательный эффект за счет создания условий для взаимодействия обучающихся с преподавателем, другими обучающимися, представителями работодателей (командная работа, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, решение кейсов, круглые столы, диспуты и др.);

- личный пример преподавателя, демонстрацию им в образовательной деятельности и общении с обучающимися за рамками образовательного процесса высокой общей и профессиональной культуры.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в университете единой развивающей образовательной и воспитательной среды. Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.

**7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

**7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4

<p><i>УК-4</i></p> <p>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>Иностранный язык Русский язык и культура речи Психология</p>	<p>Иностранный язык второй Деловая культура в ресторанном бизнесе</p>	<p>Производственная сервисная практика Производственная преддипломная практика</p>
<p><i>ПК-2</i></p> <p>Способен управлять технологическими процессами и организовывать деятельность персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц</p>	<p>Документирование управленческой деятельности</p>	<p>Производственная организационно-управленческая практика Деловая культура в ресторанном бизнесе Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе</p>	<p>Банкеты и приемы Информационные технологии в ресторанной деятельности Управление технологическими процессами на предприятиях гостеприимства Управление персоналом на предприятиях гостеприимства Производственная преддипломная практика</p>
<p><i>ПК-5</i></p> <p>Способен использовать современные научные принципы исследования рынка гостинично-ресторанных услуг</p>	<p>Бухгалтерский учет в ресторане Экономика предприятий питания</p>	<p>Человек и его потребности Технологии продаж в гостинично-ресторанном бизнесе Деловая культура в ресторанном бизнесе</p>	<p>Основы рационального питания Современные системы и концепции питания Управление персоналом на предприятиях гостеприимства Производственная практика (научно-исследовательская работа) Производственная преддипломная практика</p>
<p><i>ПК-7</i></p> <p>Способен к применению инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей</p>	<p>Документирование управленческой деятельности</p>	<p>Деловая культура в ресторанном бизнесе Мировое гостиничное хозяйство</p>	<p>Техника и организация ресторанного сервиса Основы рационального питания Современные системы и концепции питания Производственная практика (научно-исследовательская работа)</p>

			Производственная преддипломная практика
--	--	--	---

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-4/ основной	УК-4.2 Выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	<b>Знать:</b> основы перевода иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <i>Допускает грубые ошибки.</i> <b>Уметь:</b> выполнять перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <i>Выполняет при помощи преподавателя и допускает ошибки.</i> <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> иностранными языками на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <i>Допускает грубые ошибки.</i>	<b>Знать:</b> основы перевода иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <i>Допускает незначительные ошибки.</i> <b>Уметь:</b> выполнять перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <i>Выполняет при помощи преподавателя.</i> <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> иностранными языками на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <i>Допускает незначительные ошибки.</i>	<b>Знать:</b> основы перевода иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный <b>Уметь:</b> выполнять перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> иностранными языками на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-2/ основной	<p><i>ПК-2.1</i> Использует наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>ПК-2.4</i> Использует наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>	<p><b>Знать:</b> принципы наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, принципы наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания. <i>Допускает грубые ошибки.</i></p> <p><b>Уметь:</b> использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников</p>	<p><b>Знать:</b> принципы наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, принципы наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания. <i>Допускает незначительные ошибки.</i></p> <p><b>Уметь:</b> использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников</p>	<p><b>Знать:</b> принципы наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов)</p>



Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		<p>департаментов (служб, отделов) предприятия питания. <i>Выполняет при помощи руководителя и допускает ошибки. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b></i> навыками наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, навыками наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания. <i>. Допускает грубые ошибки.</i></p>	<p>департаментов (служб, отделов) предприятия питания. <i>Выполняет при помощи руководителя. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b></i> навыками наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, навыками наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания. <i>Допускает незначительные ошибки.</i></p>	<p>предприятия питания. <i><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b></i> навыками наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, навыками наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>
ПК-5/ основной	<p><i>ПК-5.1</i> Обладает навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p>	<p><b>Знать:</b> организацию устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. <i>Допускает грубые ошибки. <b>Уметь:</b></i> использовать организацию</p>	<p><b>Знать:</b> организацию устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. <i>Допускает незначительные ошибки. <b>Уметь:</b></i> использо-</p>	<p><b>Знать:</b> организацию устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. <b>Уметь:</b> использовать организацию устных и письменных</p>

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. <i>Выполняет при помощи руководителя и допускает ошибки.</i> <b>Владеть(или Иметь опыт деятельности):</b> навыками использования организацию устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. <i>Допускает грубые ошибки.</i>	вать организацию устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. <i>Выполняет при помощи руководителя</i> <b>Владеть(или Иметь опыт деятельности):</b> навыками использования организацию устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. <i>Допускает незначительные ошибки.</i>	коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. <b>Владеть(или Иметь опыт деятельности):</b> навыками использования организацию устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.
ПК-7/ основной	<i>ПК-7.1</i> Обладает навыками межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе <i>ПК-7.2</i> Использует английский язык или другой иностранный язык в своей деятельности с учетом характеристик постоянных клиентов го-	<b>Знать:</b> навыки межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе, английский язык или другой иностранный язык в своей деятельности с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации, английский язык или другой	<b>Знать:</b> основные инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; основные правила межличностного и делового общения, переговоров, принципы и методы проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; английский или другой иностранный язык. <b>Уметь:</b> применять инновационные технологии в гости-	<b>Знать:</b> инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; правила межличностного и делового общения, переговоров, принципы и методы проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; английский или другой иностранный язык. <b>Уметь:</b> самостоятельно применять инновационные технологии в гости-

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
	<p>гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p> <p><i>ПК-7.4</i></p> <p>Использует английский язык или другой иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания</p>	<p>иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания. <i>Допускает грубые ошибки.</i></p> <p><b>Уметь:</b> применять инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; организовывать и поддерживать межличностное и деловое общение; вести письменную и устную беседу на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации; вести письменную и устную беседу на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания (при посторонней помощи).</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> первичными навыками применения инновационных техно-</p>	<p>гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; организовывать и поддерживать межличностное и деловое общение; вести письменную и устную беседу на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации; вести письменную и устную беседу на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками применения инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей; навыками межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, проведения совещаний и собраний в трудовом коллек-</p>	<p>гостинично-ресторанной деятельности и новые формы обслуживания потребителей; организовывать и поддерживать межличностное и деловое общение; вести письменную и устную беседу на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации; вести письменную и устную беседу на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания.</p> <p><b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> отработанными навыками применения инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей; сформированными навыками межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии,</p>

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
		логий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей; первичными навыками межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; первичными навыками использования иностранного языка в профессиональном общении; первичными навыками использования иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания.	тыве; навыками использования иностранного языка в профессиональном общении; навыками использования иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания.	проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе; навыками использования иностранного языка в профессиональном общении; уверенными навыками использования иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания.

**7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Основные понятия деловой культуры ресторанного	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7	Лекция, практические занятия 1,2; СРС	Вопросы для собеседования кейс-задачи	По теме	согласно таб. 7.2

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
	бизнеса. Нормативное регулирование деловой культуры. Психология работников сферы питания. Этическая культура ресторанного предприятия.			БТЗ темы рефератов		
2	Эстетическая культура предприятия общественного питания. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса. Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе. Организационная культура ресторанного сервиса.	УК-4, ПК-2, ПК-5, ПК-7	Лекция, практическое занятие 3,4; СРС.	контрольные вопросы к устному опросу по теме №5 кейс-задачи БТЗ темы рефератов	По теме	согласно таб. 7.2

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

### Тестовые задания закрытого типа по теме 3. «Психология работников сферы питания»

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

- А) характер
- Б) способности
- В) темперамент
- Г) направленность личности

2. Коммуникация - это

- А) обмен идеями
- Б) общение
- В) трансляция информации через средства технической связи
- Г) стилистическое оформление речи

Вопросы для собеседования по теме 3. «Психология работников сферы питания»

1. Психология ресторанного сервиса.
2. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане.
3. Типы темперамента.
4. Свойства человека в психологически нестабильной ситуации.
5. Черты характера.

**Кейс-задачи и индивидуальные задания теме 3. «Психология работников сферы питания»**

**Задание 1** Какими факторами определяется сложность управления персоналом в ресторанном бизнесе? Назовите 3 из них.

**Задание 2.** *Объясните, почему процесс общения требует взаимного уважения. Приведите ситуацию и на ней обоснуйте ответ.*

**Задание 3** Раскройте теорию личности Фрейда на примере ресторанной деятельности.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

*Промежуточная аттестация* по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового и компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

*Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции* проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов. Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задание в закрытой форме:

Выберите один правильный ответ:

К невербальным средствам делового общения относят...

- а) речевые конструкции
- б) мимика, жесты

- в) социальные диалекты  
г) профессиональный жаргон

Задание в открытой форме:

Деловая коммуникация – это \_\_\_\_\_.

Компетентностно-ориентированная задача:

1. Обоснуйте, почему в общественном питании большое значение имеют вопросы профессиональной этики.
2. Обоснуйте требования корпоративных стандартов к знанию иностранного языка, национальных традиций у обслуживающего персонала.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

#### **7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса. Нормативное регулирование деловой культуры. Психология работников сферы питания. Этическая культура ресторанного предприятия.	0	Доля правильных ответов на вопросы теста менее 50%	18	Доля правильных ответов на вопросы теста более 50%
Эстетическая культура предприятия общественного питания. Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса. Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе. Организационная культура ресторанного сервиса.	0	Доля правильных ответов на вопросы теста менее 50%	18	Доля правильных ответов на вопросы теста более 50%
Итого	0		36	
Посещаемость	0		14	
Зачет	0		60	
Итого	0		110	

Для промежуточной аттестации, проводимой в форме тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. Тест состоит из не менее, чем 20 заданий, которые случайным образом выбираются из базы данных заданий из не менее, чем 100 заданий.

Все задания делятся на 5 категорий в зависимости от сложности: с весом 1, с весом 2, с весом 3, с весом 4, с весом 5.

Из каждой категории случайным образом в тест включается не менее 4 вопросов.

Задания с весами 4 и 5 включают в себя ситуационные задачи.

Обучающийся получает 0 баллов за каждый неправильный ответ на задание и 1, 2, 3, 4 или 5 баллов за правильный ответ, соответственно, на задание с весом 1, 2, 3, 4 или 5 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование – 60 баллов.

Итоговая оценка приводится к шкале, определяемой положением «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения основных образовательных программ».

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **8.1 Основная учебная литература**

- 1 Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 9-е изд. - Москва : Дашков и К°, 2021. - 524 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627> (дата обращения 27.02.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.
- 2 Шишкина, Т. С. Английский язык делового общения как лингвистическое явление=English of Business Communication as Linguistic Phenomenon : учебник / Т. С. Шишкина. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2017. – 201 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570896> (дата обращения: 28.02.2023). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.
- 3 Лапкина, А. Г. Организационная культура : учебное пособие / А. Г. Лапкина, В. А. Цыганков. - Омск : ОмГТУ, 2019. - 124 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682981> (дата обращения 27.02.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

#### **8.2 Дополнительная учебная литература**

- 4 Психология и этика делового общения : учебник / ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2017. - 420 с. - (Золотой фонд российских учебников). - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685080> (дата обращения 27.02.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.
- 5 Грошев, И. В. Организационная культура : учебник / И. В. Грошев, А. Краснослободцев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2017. - 536 с. - URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=685520](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=685520) (дата обращения 28.02.2023) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

#### **8.1 Перечень методических указаний**

1. Деловая культура в ресторанном бизнесе : методические рекомендации к Практическим занятиям для студентов направления подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. М. В. Соловьянова. - Электрон. текстовые дан. (685 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2023. - 50 с. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. -



Текст : электронный

2. Деловая культура в ресторанном бизнесе : методические рекомендации по организации самостоятельной работы для студентов направления подготовки 43.03.03- Гостиничное дело / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. М. В. Соловьянова. - Электрон. текстовые дан. (343 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2023. - 12 с. – Загл. с титул. экрана. - Б. ц. - Текст : электронный.

#### **8.4 Другие учебно-методические материалы**

- 1 Титова, Л.Г. Деловое общение: учебное пособие / Л.Г. Титова. – Москва: Юнити, 2015. – 271 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853> – Текст: электронный.

#### **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://elibrary.ru> – Научная электронная библиотека, интегрированная с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ)
2. <http://biblioclub.ru> – Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
3. <http://library.kstu.kursk.ru> – Электронная библиотека ЮЗГУ
4. <http://www.consultant.ru/> – Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»
5. <https://www.sciencedirect.com/> – База данных издательства Elsevier
6. <http://apps.webofknowledge.com/> – База данных Web of Science
7. <http://www.scopus.com/> – База данных Scopus
8. <http://www.prlib.ru/> – Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина
9. <http://нэб.рф/> – Информационная система «Национальная электронная библиотека» ФГБУ РГБ

### **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Успешное усвоение учебной дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы. Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» являются лекции и практические занятия.

Обучающийся должен активно участвовать в выполнении видов практических работ, определенных для данной дисциплины. В этой связи при проработке лекционного материала обучающиеся должны иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые вопросы учебного материала. Остальные осваиваются в ходе других видов занятий и самостоятельной работы над учебным материалом.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность курса и продуманную систему освоения обучающимися учебного материала, поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих. В ходе лекционных занятий студент должен конспектировать учебный материал, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия. Они предназначены для расширения и углубления знаний по учебной дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в основной литературе и, желательно, в дополнительной литературе, используемой для расширения объема знаний по теме (разделу), в Интернет-ресурсах.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты, презентации, доклады по отдельным темам дисциплины.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, устных и письменных ответов на контрольные вопросы по темам практических работ, уровню подготовки рефератов, презентаций, докладов.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Деловая культура в ресторанном

бизнесе»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, контроль путем отработки студентами пропущенных лекции, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» с целью освоения и закрепления компетенции, закрепленной за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Деловая культура в ресторанном бизнесе» – закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки поиска исторической информации.

### **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Libreoffice операционная система Windows  
Антивирус Касперского (или ESETNOD)

### **12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Стандартно оборудованная аудитория.

Комплект мультимедийного оборудования 1: ноутбук ASUS X50VL PMDT2330/14/1024/Mb/160Gb; проектор inFocusIN24+, экран, аудиокolonки.

Комплект мультимедийного оборудования 2: ноутбук HP 250 Gb 15,6" (HD i5-7200U/4Gb/DVD); проектор Benq MV533, экран, аудиокolonки.

### **13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обу-

чающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

*Для лиц с нарушением зрения* допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

*Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата,* на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

**14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины**

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			
1	–	13-34	–	–	22	30.08.2021	Протокол №1 кафедры ИиСКС от 30.08.2021