

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 05.04.2023 11:00:37  
Уникальный программный ключ:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**


**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«Юго-Западный государственный университет»**

**(ЮЗГУ)**

**Кафедра истории и социально-культурного сервиса**

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
О.Г. Локтионова  
» 03 2023г.



**Деловая культура в ресторанном бизнесе**

Методические рекомендации к практическим занятиям для студентов  
направления подготовки 43.03.03-Гостиничное дело

Курск 2023

УДК 613.2+641.551.56

Составитель М.В. Соловьянова

Рецензент

Кандидат исторических наук, доцент А.А. Колупаев

**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. – Курск, 2023. – 30 с. – Библиогр.: с. 30.

Включают в себя содержание дисциплины, вопросы к практическим занятиям, темы рефератов, темы презентаций, список литературы.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по специальностям гостиничного дела и туризма (УМОАМ).

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.03- Гостиничное дело очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать

Формат 60x84 1/16.

Усл.печ. л.

Уч.изд.л. Тираж 100 экз. Заказ

Бесплатно.

Юго-Западный государственный университет.

305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## Цель дисциплины Деловая культура в ресторанном бизнесе:

Цель изучения курса «Деловая культура в ресторанном бизнесе» состоит в ознакомлении студентов с основами будущей профессии, ролью и значением общественного питания в общественном производстве, а также в формировании у студентов профессионального мировоззрения в области деловой культуры и навыков ее реализации в ресторанном бизнесе.

## Задачи дисциплины Деловая культура в ресторанном бизнесе

- формирование навыков осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах;
- формирование навыков управления технологическими процессами и организации деятельности персонала предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц;
- формирование навыков использования наставничества, делегирование, коучинга и других современных форм развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания;
- обучение приемам использования современных научных принципов исследования рынка гостинично-ресторанных услуг;
- развитие способности к применению инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей;
- формирование правовой культуры в сфере ресторанного бизнеса;
- ознакомление с нормами этической и эстетической культуры в ресторанном бизнесе;
- ознакомление с производственно-технологической культурой ресторанного сервиса.

## 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	УК-4.2 Выполняет перевод профессиональных деловых текстов с	<b>Знать:</b> правила осуществления деловой коммуникации в

<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>		
	устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	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 организовывать деятельность персонала	ПК-2.1 Использует наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития	<b>Знать:</b> особенности технологических процессов гостиничного комплекса; понятия «наставничество», «коучинг», другие

<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>		
	предприятий общественного питания, ресторанов, гостиниц	руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	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

<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>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>ПК-2.4 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. <b>Уметь:</b> управлять технологическими процессами и</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>организовывать деятельность персонала предприятия питания; использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания.</p> <p><b><i>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</i></b></p> <p>навыками управления технологическими процессами, приемами организации деятельности персонала предприятия питания; навыками использования наставничества, делегирования, коучинга и других современных форм</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>		
			развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания.
ПК-5	Способен использовать современные научные принципы исследования рынка гостинично-ресторанных услуг	ПК-5.1 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</b>



<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>		
			<b><i>Иметь опыт деятельности):</i></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 деятельности и новых форм обслуживания потребителей	ПК-7.1 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

<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>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></p> <p>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>
		ПК-7.2 Использует	<b>Знать:</b> инновационные

<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>		
		английский язык или другой иностранный язык в своей деятельности с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации	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 гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b>

<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>навыками применения инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей;</p> <p>навыками использования иностранного языка в профессиональном общении.</p>
		<p>ПК-7.4 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</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>письменную и устную беседу на иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания.</p> <p><b><i>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</i></b></p> <p>навыками применения инновационных технологий в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей;</p> <p>навыками использования иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания.</p>

## **Содержание дисциплины**

### **Тема №1 «Основные понятия деловой культуры ресторанный 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 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.

### **Тема №2 «Нормативное регулирование деловой культуры»**

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.

### **Тема №3 «Психология работников сферы питания»**

Психология ресторанный 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.

#### **Тема №4 «Этическая культура ресторанный предприятия»**

Понятие этической культуры. Профессиональная этика работника ресторана. Особенности профессионального поведения работника ресторана.

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».

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.

Сущность, виды и функции визитных карточек. Этикет вручения или обмена визитными карточками. Правила оформления визитных карточек. Особенности процесса общения.

Этикет в культуре застолья. Требования, предъявляемые к сервировке стола. Правила пользования столовыми предметами. Правила подачи блюд. Правила поведения в ресторане и кафе.

#### **Тема №5 «Эстетическая культура предприятия общественного питания»**

Понятие, функции, задачи и основные элементы корпоративного стиля ресторана. Положения законодательных актов в вопросах корпоративной культуры. Корпоративный имидж. Эстетика оформления интерьера ресторана и мест обслуживающего 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.

#### **Тема №6 «Производственно-технологическая культура ресторанный сервиса»**

Оборудование помещений ресторана. Техническое оснащение предприятий ресторанного бизнеса в контактной зоне с потребителем (открытая кухня, высокопроизводительное малогабаритное оборудование. ИТ-технологии 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.

### **Тема №7 «Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе»**

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.

### **Тема №8 «Организационная культура ресторанного сервиса»**

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.

## **Планы практических занятий**

### **Тема №1 «Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса»**

#### **Вопросы**

- 1.Общее понятие о культуре и ее роли в обществе.
2. Взаимосвязь понятий «мораль» и «этика». Основные категории этики. Роль морали в формировании личности, в поведении человека.
- 3.Нравственные и моральные принципы в профессиональной этике; их значение.
- 4.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.).
- 5.Понятие эстетики.

**Основные понятия:** этика, мораль, этика, эстетика, нравственность.

#### **Темы рефератов**

- 1.Культура как основное понятие культурологии
- 2.Этика и эстетика
- 3.Социальные нормы общества

#### **Темы презентации**



1. Влияние личных качеств персонала на продвижение услуг ресторана.
2. Понятие ценностей, нравственные ценности.
3. Совесть как высшая моральная ценность.

### Литература

1. Спиркин А.Г. Философия. – М., 2006. С. 30-34.
2. Зеленкова, И. Л. Этика. / И. Л. Зеленкова, Е. В. Беляева. — Минск, 2001. С. 5-6.
3. Словарь по этике. — М., 1981. С. 67-82.
4. Этика / под редакцией Т. В. Мишаткиной. — Минск, 1997. С. 44-90.
5. Фукс, Э. Иллюстрированная история нравов : В 3 т. — М., 1997. С. 11-15.
6. Швейцер, А. Культура и этика. — М., 1997. С. 20-28.
7. Гирц К. Интерпретация культуры. – М., 2004. С. 114-123.
8. Дафт Р.Л. Теория организации. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. С. 86-92.

### Тема №2 «Нормативное регулирование деловой культуры»

#### Вопросы

1. Персональные данные как этическая категория.
2. Гражданско-правовое регулирование сферы услуг.
3. Культура обслуживания потребителей в правилах работы предприятий питания.
4. Стандарты услуг общественного питания и требования к профессиональной культуре.

**Основные понятия:** персональные данные, гражданско-правовое регулирование, культура, правила работы предприятий, стандарты.

#### Темы рефератов

1. Нормативная и технологическая документация предприятий общественного питания, порядок ее разработки и утверждения.
2. Мировые стандарты обслуживания в ресторане.
3. ФЗ «О защите прав потребителей»

#### Темы презентаций

1. Современные требования к организации работы доготовочных цехов предприятий общественного питания.
2. Современные требования к организации работы заготовочных цехов предприятий общественного питания
3. Современные требования к организации работы вспомогательных производственных помещений предприятий общественного питания.

## Литература

1. Алешникова В.И. Использование услуг профессиональных консультантов: модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». Модуль 12. М., 2000.
2. Амброскин А.С. Методология статистического анализа и международных сравнений сферы услуг: Автореф. дис.: д-ра экон. наук. М., 1999. С. 34-41.
3. Баринов Н.А. Имущественные потребности и гражданское право. Саратов, 1987. С. 124-125.
4. Белозеров А.В. Понятие и содержание обязательства по возмездному оказанию образовательных услуг: Автореф. дис.: канд. юрид. наук. М., 2000. С. 70-78.
5. Брагинский М.И. Возмездное оказание услуг//Гражданское право России. Часть вторая. Обязательственное право: Курс лекций/Отв. ред. О.Н. Садилов. М., 1997. С. 3-5.
6. Брычева Л.И. О некоторых вопросах совершенствования законодательства в сфере обслуживания//Актуальные проблемы гражданского права. Свердловск, 1986. С. 2-18.
7. Ворачек Х. О состоянии «теории маркетинга услуг»//Проблемы теории и практики управления. 2002. N 1.
8. Вульфсон Н.И. Услуга как форма экономических отношений при социализме: Автореф. дис.: канд. экон. наук. Л., 1972. С. 204

### Тема №3 «Психология работников сферы питания»

#### Вопросы

1. Психология ресторанного сервиса и особенности трудовой деятельности работника ресторана.
2. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане.
3. Психологическая характеристика типов темпераментов. Типы темперамента.
4. Свойства человека: сензитивность, реактивность, активность, темп реакций, эмоциональная возбудимость, пластичность, ригидность, экстраверсия, интроверсия.
5. Черты характера.
6. Воля: качества, задачи, этапы волевого процесса, волевые действия.

**Основные понятия:** психология ресторанного сервиса, трудовая деятельность, процесс обслуживания, темперамент, черты характера, волевые качества.

#### Темы рефератов

1. Психология как наука
2. Понятие о психологии труда работников общественного питания.
3. Индивид, индивидуальность, личность.

## **Темы презентаций**

1. Роль психологического климата ресторанного предприятия в продвижении услуг.
2. Методы развития волевых качеств в профессиональной деятельности.
3. Анализ социально-психологического климата ресторанов г. Курска (на примере одного из ресторанов г. Курска)

## **Литература**

1. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования: Пер. с англ. М.: Academia, 1999. 345 с.
2. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. М.: Феникс, 2002. С. 209-213.
3. Ботавина Р.Н. Этика менеджмента. М.: Финансы и статистика, 2001. 192 с.
4. Вирджиния Н.Квинн. Прикладная психология. СПб.: Питер, 2000. 560 с.
5. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. - Ростов н/Д: Феникс, 2003. 352 с.
6. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. - Мн.: Новое знание, 2002. 368 с.
7. В.И.Курбатов. Конфликтология. Учебное пособие. Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 445с.
8. Леонтьев Л.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М.: Политиздат, 1975. 360 с.

## **Тема №4 «Этическая культура ресторанного предприятия»**

### **Вопросы**

1. Понятие этической культуры. Профессиональная этика работника ресторана. Особенности профессионального поведения работника ресторана.
2. Общение: роль в сфере общественного питания, организация, задачи, элементы, этапы, технологии, функции, типы, факторы успеха, способы повышения техники. Прием «золотые слова».
3. Особенности перевода профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный.
4. Особенности деловой переписки с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.
5. Культура телефонного общения в ресторанном бизнесе
6. Сущность, виды, функции, вручение, правила оформления визитных карточек.
7. Этикет в культуре застолья.
8. Правила поведения в ресторане и кафе.

**Основные понятия:** этическая культура, профессиональная этика, деловое общение, факторы успеха, культура телефонного общения, деловая переписка, визитная карточка.

### **Темы рефератов**

1. Управленческая этика в ресторане.
2. Роль делового общения на продвижение ресторанный продукт.
3. Принципы телефонного делового общения

### **Темы презентаций**

1. Анализ деловой переписки одного из предприятий г. Курска
2. Анализ визитных карточек на примере ресторанов г. Курска.
3. Этический анализ одного из предприятий г. Курска (деловое общение, телефонное общение, визитные карточки и т.д.)

### **Литература**

1. Левицкая Т.Р., Фитерман А.М. Теория и практика перевода с английского языка на русский. – М.: Изд-во литературы на иностранных языках, 1963. – С. 52.
2. Лазуткина Е.М. Культура деловой речи // Культура русской речи. Учебник для вузов. – М.: Изд-во «Норма», 2000. – С. 216 – 230.
3. Комисаров В.Н. Теория перевода (лингвистические аспекты): Учеб. для ин-тов и фак. иностр. яз. – М.: Высш. шк., 1990. – С. 246.
4. Исмагилова Л.Р. Лексические особенности перевода деловой корреспонденции (на материалах деловых писем на английском языке экономической направленности) // ВЕСТНИК ЧГУ. Серия: Филология. Искусствоведение. 2012. – №21 – С. 57 – 60.
5. Попова Л.Ф. Роль организационной диагностической модели в системе управления адаптацией предприятия // Вестник СГСЭУ. 2013. № 6 (49). С. 85 - 90.
6. Федцов В.Г. Культура сервиса: учебно-практическое пособие. - М.: Педагогика, 2013. - С. 70-89.
7. Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала. Пособие по кадровой работе. - М.: Экзамен, 2013. -С. 204-214.
8. Кутковская И., Окуличева С. Класс ресторана: государственные нормы или общественное мнение? // Империя вкуса, 2004, № 5(49). С. 9-21

### **Тема №5 « Эстетическая культура предприятия общественного питания »**

#### **Вопросы**

1. Понятие, функции, задачи и основные элементы корпоративного стиля ресторана.
2. Положения законодательных актов в вопросах корпоративной культуры. Корпоративный имидж.
3. Эстетика оформления интерьера ресторана и мест обслуживающего персонала.

4. Эстетика внешнего облика работника ресторана.
5. Эстетика оформления продукции (блюд) ресторана.
6. Эстетика в рекламных материалах.
7. Влияние эстетической культуры на успешное продвижение ресторанный продукта.
8. Характеристика ресторанов города Курска и анализ их корпоративного стиля.

**Основные понятия:** эстетика, корпоративная культура, корпоративный стиль, ресторанный продукт, интерьер, облик работника, эстетика рекламы.

#### **Темы рефератов**

1. Идеология и имидж корпорации.
2. Семиотика корпоративной культуры: символы, мифы, ритуалы.
3. Роль персонала в формировании корпоративной культуры.

#### **Темы презентаций**

1. Внешний облик работника ресторана.
2. Эстетика оформления блюд в ресторане.
3. Характеристика ресторана «Премьер» г.Курск

### **Литература**

1. Бодуан Ж.-П. Управление имиджем компании: публик рилейшнз: предмет и мастерство. М., 2001.
2. Федько В.П. Инфраструктура товарных рынков: состояние и концепция развития. Инфраструктура рынка: проблемы и перспективы. — Ростов н\Д, 1998. -207с.
3. Томилов В.В., Крупанин А.А., Хакунов Т.Д. Маркетинг и интрапренерство в системе предпринимательства. СПб., 2002. - 289с.
4. Бусыгин А.В. Предпринимательство. Основной курс. М.: ЮНИТИ, 1993. 125с.
5. Борисов Е.Ф. Большой экономический словарь. —М.: Книжный мир, 1999. -895с.
6. Иценков О.О., Салий В.В. Маркетинг в массовом питании потребительской кооперации. Новосибирск, 1997.-132с.
7. Варламов Д.П. Предпосылки классификации бизнеса и место малого бизнеса в его системе // Дайджест финансы, 2000. №4. С.24
8. Веснин В.Р. Основы менеджмента. Курс лекций для студентов высших учебных заведений. -М.: Общество «Знание» России. Центральный институт непрерывного образования. 1996. 472с.

## **Тема №6 « Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса»**

### **Вопросы**

1. Оборудование помещений ресторана и техническое оснащение предприятий ресторанного бизнеса.
2. Технологии в работе как элементы комфортной среды для потребителя.
3. Спектр мобильных приложений для потребителей как элемент предоставляемого сервиса.
4. Особенности технологического процесса и организация деятельности персонала предприятий ресторанов. Технологический процесс в ресторане.
5. Особенности ресторанов с национальной кухней.
6. Инновационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности и новых форм обслуживания потребителей

**Основные понятия:** оборудование для ресторана, ресторанный бизнес, гостиничный сервис, организация деятельности персонала, национальной кухней, новшества в гостиничной индустрии.

### **Темы рефератов**

1. Новшества в гостиничной индустрии.
2. Мобильные приложения для ресторанов и кафе.
3. Оборудование для ресторанов, кафе и баров: нюансы выбора.
4. Национальная кухня России.

### **Темы презентаций**

1. Инновации в ресторанах.
2. Рестораны с национальными кухнями в городе Курск.
3. Виды оборудования в ресторанах.

## **Литература**

1. Данкан Р. Какой должна быть организационная структура II Теория организации: хрестоматия. 2-е изд. I пер. с англ. под ред. Т.Н. Клеминой: СПб.: Высшая школа менеджмента, 2010.
2. Новиков Д.Т., Бусалов Ю.Е., Сорокина Т.В. Управление качеством услуг на предприятиях в индустрии гостеприимства: учеб. пособие. - М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2012. - С. 26-39.
3. Абалкин Л.И. Использовать интеллектуальный и экономический потенциал для будущего России // Экономист. -1999. №8. С.3-9.
4. Стадник А. А. Технология обслуживания туристов в гостинице (обобщение зарубежного опыта). М.: Высшая школа по туризму и гостиничному хозяйству, 1995. -178с.
5. Тамбиев А.Х., Кетова Н.П., Мамбетов М.А. Региональный потребительский рынок: механизмы становления и развития. Ростов н/Д, 1999.-126 с.
6. Сфера услуг: проблемы и перспективы развития /Под. ред. Свириденко Ю.П. Т.1. М.: ВЕГА ИНТЕЛ XXI, 2000. -276с.

7. Попова Л.Ф. Влияние технологии на строение организационной структуры предприятия // Вестник СГСЭУ. 2012. № 1 (40). С. 91 - 94.
8. Лесник А.Л., Чернышев А.В. Практика маркетинга в гостиничном и ресторанном бизнесе. - М.: ООО «Агентство рекламы «Товарищ», 2013. - С. 15-28.

## **Тема №7 «Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе»**

### **Вопросы**

1. Конфликт как особая форма взаимодействия. Особенности и причины конфликтов ресторанного бизнеса.
2. Классификация конфликтов в ресторане, структура конфликта, типы конфликта, конфликты по горизонтали и вертикали, конфликтогены, формула конфликта, стадии развития конфликта, виды конфликтов.
3. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Влияние межличностных конфликтов на систему управления персоналом в ресторанном бизнесе.
4. Урегулирование конфликтных ситуаций в ресторанном бизнесе.
5. Современные технологии при работе с конфликтами в ресторане.

**Основные понятия:** конфликт, система управления персоналом, межличностный конфликт, эскалация, инцидент.

### **Темы рефератов**

1. Решения конфликтов с гостем.
2. Конфликт. Особенности и причины их возникновения в ресторанном бизнесе.
3. Самый распространенный вид конфликта.
4. Психология общения в конфликтных ситуациях в ресторане.

### **Темы презентации**

1. Правила решения конфликтов.
2. Стадии конфликтов.
3. Частые причины конфликтов в ресторане и способы их решения.

## **Литература**

1. Климова С. Трудовые конфликты на российских предприятиях // Кадры. - 2013. - № 5. - С. 23-32.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб.: Питер, 2012. - С. 147-209.
3. Большаков А.Г., Несмелова М.Ю. Конфликтология организаций. - М.: МЗ-Пресс, 2012. - С. 100-138.
4. Гусева А. С., Козлов В.В. Конфликт: структурный анализ, консультативная помощь, тренинг. - М.: РАГС, 2012. - С. 100-104.
5. Козлов В.В., Козлова А.А. Управление конфликтом. - М.: Эксмо, 2012. - С. 34-41.

6. Ошуркова Н.А. Конфликты в трудовом коллективе и способы их разрешения. - М.: Московский психолого-социальный институт : Флинта, 2012. - С. 24-26.
7. Браймер К. Основы управления предприятиями и организациями индустрии гостеприимства // Alma mater: Вестник высшей школы. - 2005. - № 6. - С. 40-47.
8. Борисова Ю.Н. Менеджмент гостиничного и ресторанного обслуживания. - М.: РМАТ, 2013. - С. 130-136.
9. Ефимова О.П., Ефимова Н.А. Экономика гостиниц и ресторанов. - М.: Новое знание, 2014. - С. 26.
10. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник. - М.: Новое знание, 2013. - С. 68-89.

## **Тема №8 «Организационная культура ресторанного сервиса»**

### **Вопросы**

1. Организация маркетинговых исследований услуг ресторана.
2. Организация приготовления инновационных видов блюд.
3. Организация инновационных формы обслуживания в ресторане.
4. Организация подбора персонала ресторана.
5. Организация рекламы в ресторанном сервисе.
6. Организация безопасности в ресторанном сервисе.
7. Научные принципы исследования рынка ресторанных услуг.

**Основные понятия:** маркетинговых исследований услуг, инновационные блюда, персонал, реклама в ресторане, рынок ресторанных услуг.

### **Темы рефератов**

1. Маркетинговых исследований услуг ресторана.
2. Персонал ресторана.
3. Безопасность в ресторане.
4. Исследования рынка ресторанных услуг.

### **Темы презентаций**

1. Инновационные блюда.
2. Подбор персонала в ресторане.
3. Необычная реклама в ресторане.
4. Инновационный ресторан Европы.

## **Литература**

1. Алексеев А.А. Маркетинговые исследования рынка услуг. СПб, 2002, 344с.
2. Алешина И.В. Поведение потребителей. -М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000. - 384с.
3. Бондаренко Г.А. Гостиничное и ресторанное хозяйство: Учеб.-практ. пособие. Мн.: БГЭУ, 1999.-112с.



4. Бородина В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес: учет, налоги, маркетинг, менеджмент. М.: Книжный мир, 2001. -165с.
5. Ван Дер Ваген Л. Гостиничный бизнес. Серия «Учебное пособие», Ростов н/Д: Феникс, 2001. 416 с.
6. Гарнов А.П. Комплексное развитие инфраструктуры рынка средств производства в России. М., 1995 345с.
7. Демократичные рестораны: брэнды атакуют рынок.// Витрина. Ресторанный бизнес. 2001, № 10. С. 12-19.
8. Ильина Е. Меню как инструмент маркетинга. // Витрина. Ресторанный бизнес. 2001, №10. С. 21-26.
9. Концепция развития профессионального образования в области сервиса. //Под ред. Ю.П.Свириденко. -М, 1997. 125с.

### Кейс-задачи

#### Тема №1 «Основные понятия деловой культуры ресторанного бизнеса»

**Задание 1.** Телеканал транслировал телесериал о буднях ресторана. *Что позволяет отнести тот сериал к произведениям массовой культуры?*

**Задание 2.** Все формы и направления культуры тесно связаны между собою. Продукты элитарной культуры вполне могут стать частью культуры массовой. *Так же связаны между собой культуры массовая и народная. Проиллюстрируйте любыми тремя примерами взаимосвязь и взаимодействие между различными формами культуры*

**Задание 3.** Согласно Л. Уайту, культура, а не общество, является специфической особенностью человеческого вида. *На какие три подсистемы*

*Уайт подразделял культуру?*

**Задание 4.** *Какие 3 раздела выделяют структуре семиотики.....*

*Дайте общую характеристику каждому разделу.*

#### Тема №2 «Нормативное регулирование деловой культуры»

**Задание 1.**

*Оцените позицию*

Признание многовариантности культур, у каждой из которых своя нормативно-ценностная система регуляторов поведения человека, форм общения людей, способов их познавательно-преобразовательной деятельности, предполагает ... культурный плюрализм

Э. Тайлор

**Задание 2.**

*Оцените позиции*

«она вся расположена на границах каждого момента своего существования во взаимодействии культур. «...» Систематическое единство культуры уходит в атомы культурной жизни, как солнце отражается в каждой капле ее. Каждый культурный акт существенно живет на границах: в этом его серьезность и значительность; отвлеченный от границ, он теряет почву, становится пустым, заносчивым, вырождается и умирает. В этом смысле мы можем говорить о конкретной систематичности каждого явления культуры,...».( Бахтин. М.М.)

**Задание 3.** Почему ужин прошел без взаимопонимания? Кто виноват в сложившейся ситуации?

Неудавшийся ужин

Один из ведущих канадских банков пригласил китайскую делегацию на ужин. Канадский хозяин решил разделить свои обязанности по приему гостей со своим молодым коллегой.

Ужин не удался. И китайцы, и канадцы чувствовали себя несколько неловко во время всей трапезы. За ужином не было приветственных речей, ни тостов за всеобщее доброе здоровье. В конце ужина китайские представители встали, поблагодарили работников банка, объявили, что возвращаются в отель, и ушли, чувствуя себя ущемленными.

Канадцы также были расстроены. Они сочли уход китайцев слишком внезапным, хотя и не понимали, что сделали неправильно. Несмотря на то что меню было тщательно продуманно (были исключены блюда из мяса и молочных продуктов), был очень хорошо организован перевод и организация ужина даже выходила за рамки обычной для Канады любезности, канадские представители понимали, что что-то было сделано неправильно: они беспокоились и до некоторой степени были задеты отсутствием психологического контакта с китайцами.

**Задание 4.** Служебный этикет в сфере ресторанного бизнеса – совокупность норм, правил, предписаний, определяющих отношения между сотрудниками ресторана в процессе совместной деятельности.

Правила служебного этикета предусматривают: \_\_\_\_\_

**Задание 5.** Какие нормативно-правовые акты применяются в ресторанной деятельности?

### **Тема №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.

## **Тема №4 «Этическая культура ресторанного предприятия»**

- Задание 1.** *Представьте свое мнение по каждому из высказываний*  
Давая обещание, не шути, дал обещание — нет назад пути (Джами).  
Терпимость — очень трудная добродетель, для некоторых труднее героизма... Наш первый порыв и даже последующий — это ненависть ко всякому, кто не так думает, как мы (Ф. Леметр).  
Человек есть не что иное как ряд его поступков (Гегель).  
Чем человек умнее и добрее, тем больше он замечает добра в людях (Б. Паскаль).
- Задание 2.** *Что вы понимаете над словом тактичность? Важно ли быть таким в ресторанной сфере?*

## **Тема №5 «Эстетическая культура предприятия общественного питания»**

- Задание 1.** *Расскажите о правилах и техниках подачи блюд.*
- Задание 2.** *Какие эстетические требования к приборам, посуде и столовому белью вы знаете. Расскажите о них.*
- Задание 3.** *Принципы организации обслуживания по типу «Шведский стол».*
- Задание 4.** *Основные принципы организации обслуживания праздничных вечеров.*

## **Тема №6 «Производственно-технологическая культура ресторанного сервиса»**

- Задание 1.** *Любой ресторан представляет собой сложную систему различных помещений, каждое из которых меблируется и оснащается необходимой техникой и оборудованием в зависимости от назначения. Назовите эти помещения и дайте подробное описание каждому из них.*
- Задание 2.** *Расскажите особенности обслуживания праздничных мероприятий. Какие моменты важно учитывать при их организации? На примере двух мероприятий расскажите об этом.*
- Задание 3.** *Что важно учитывать при организации ресторана с национальной кухней? Приведите не менее 3 аспектов.*

## **Тема №7 «Культура урегулирования конфликтов в ресторанном бизнесе»**

- Задание 1.** *Понятие о жалобе. Откуда берутся жалобы посетителей? Почему возникают конфликты между обслуживающим персоналом и посетителями?*
- Задание 2.** *Назовите причины конфликтов, возникающих в ресторанной сфере. Приведите конкретный пример одного из конфликтов в ресторане.*

**Задание 3.** Какие способы разрешения конфликтов вы знаете?

## **Тема №8 «Организационная культура ресторанного сервиса»**

**Задание 1.** *От чего зависит эффективная работа ресторана?*

**Задание 2.** *Основные направления кадровой политики ресторана. Перечислите их.*

**Задание 3.** *Новые блюда — это те, которые впервые появились в данной местности и по своим характеристикам превосходят другие блюда аналогичного назначения. Безусловно, доведение до широкого круга потребителей информации о свойствах и месте предоставления новых блюд должно осуществляться с помощью хорошо продуманной рекламы. Придумайте рекламу для ресторана, в котором появились новые блюда.*

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

Успешное усвоение учебной дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы. Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины 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 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: 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 немыслима 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 с целью освоения и закрепления компетенции, закрепленной за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины» –закрепить теоретические знания, полученные в процессе

лекционных занятий, а также сформировать практические навыки поиска исторической информации.

### **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).