

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Мичуринский государственный аграрный университет»
Тамбовский филиал

Кафедра продуктов питания, товароведения и технологии переработки
продукции животноводства

УТВЕРЖДЕНА
решением учебно-методического совета
университета
(протокол от 23 мая 2024 г. № 9)

УТВЕРЖДАЮ
Председатель учебно-методического
совета университета
_____С.В. Соловьёв
«23» мая 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ЭТИКЕТ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Направление подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация
общественного питания

Направленность (профиль) - Технология и организация специальных видов
питания

Квалификация - бакалавр

Тамбов – 2024 г.

1. Цели освоения дисциплины

Цель преподавания дисциплины «Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания» состоит в формировании фундаментальных теоретических знаний гостеприимного поведения обслуживающего персонала по отношению к посетителям на предприятиях общественного питания, адекватного культурным ценностям современной индустрии питания.

В результате изучения курса обучающийся овладевает необходимыми теоретическими и практическими знаниями по вопросам этикета обслуживания на предприятиях общественного питания с дальнейшим использованием их в процессе профессиональной деятельности.

При освоении данной дисциплины учитываются трудовые функции профессионального стандарта: 33.008 Руководитель предприятия.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Согласно учебному плану по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания дисциплина (модуль) «Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)», дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.01.01

Предшествующие дисциплины: «Русский язык», «Культурология», «Социология».

Последующие дисциплины: «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания», «Санитария и гигиена питания», «Основы ресторанного дела».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить функции управления материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания; взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами; контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить следующие трудовые функции:

Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания (Руководитель предприятия питания. ТФ - В/01.6);

Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами (Руководитель предприятия питания. ТФ - В/02.6);

Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания (Руководитель предприятия питания. ТФ – В/03.6);

Планирование процессов основного производства организации питания (Повар. ТФ - D/01.6);

Организация и координация процессов основного производства организации питания (Повар. ТФ – D/02.6);

Контроль и оценка эффективности процессов основного производства организации питания (Повар. ТФ – D/03.6).

Трудовые действия:

Руководитель предприятия питания. ТФ - В/01.6.

- Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов);

- Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов);

- Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания;

- Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания;
 - Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов).
- Руководитель предприятия питания. ТФ - В/02.6.
- Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам;
 - Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.
- Руководитель предприятия питания. ТФ – В/03.6.
- Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания;
 - Организация службы внутреннего контроля;
 - Организация контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников;
 - Организация контроля исполнения персоналом принятых решений;
 - Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений;
 - Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг;
 - Выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)
- Повар. ТФ - D/01.6.
- Оценка факторов, влияющих на процессы основного производства организации питания;
 - Планирование потребностей основного производства организации питания в трудовых и материальных ресурсах;
 - Разработка планов основного производства организации питания по отдельным видам процессов;
 - Разработка предложений по совершенствованию ассортиментной политики и ценообразования на блюда, напитки и кулинарные изделия организации питания.
- Повар. ТФ – D/02.6.
- Проведение организационной диагностики, проектирования и регламентации процессов основного производства организации питания;
 - Распределение производственных заданий между бригадами основного производства организации питания в зависимости от их специализации и определение степени ответственности бригадиров;
 - Координация процессов основного производства организации питания с другими структурными подразделениями.
- Повар. ТФ – D/03.6.
- Контроль выполнения работниками основного производства организации питания технологий приготовления блюд, напитков и кулинарных изделий, регламентов и стандартов, принятых в организации;
 - Оценка результатов деятельности основного производства организации питания за отчетный период;
 - Выявление отклонений от плана в работе основного производства организации питания и их причин;
 - Подготовка отчетов о результатах работы основного производства организации питания за отчетный период;
 - Реализация мер по предупреждению хищений и других случаев нарушения сотрудниками основного производства организации питания трудовой дисциплины, регламентов и стандартов, принятых в организации;

- Подготовка и реализация мер по повышению эффективности работы основного производства организации питания.

Освоение дисциплины (модуля) направлено на формирование следующих компетенций:

ОПК-5 готовностью к участию во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов

ПК-6 способностью организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания

Планируемые результаты обучения (показатели освоения компетенции)	Критерии оценивания результатов обучения			
	Низкий (допороговый) компетенция не сформирована	Пороговый	Базовый	Продвинутый
<u>ОПК-5</u> Знать: все фазы организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов	Отсутствие знаний всех фаз организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов	Фрагментарные знания фаз организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов	Общие, но не структурированные знания фаз организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов	Сформированные знания фаз организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов
Уметь: формулировать ассортиментную политику, разрабатывать производственную программу, осуществлять контроль за технологическим процессом, организовывать работу производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов	Отсутствие умения формулировать ассортиментную политику, разрабатывать производственную программу, осуществлять контроль за технологическим процессом, организовывать работу производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов	Частично освоенное умение формулировать ассортиментную политику, разрабатывать производственную программу, осуществлять контроль за технологическим процессом, организовывать работу производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов	Хорошо умеет формулировать ассортиментную политику, разрабатывать производственную программу, осуществлять контроль за технологическим процессом, организовывать работу производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов	Демонстрирует свободное умение самостоятельно формулировать ассортиментную политику, разрабатывать производственную программу, осуществлять контроль за технологическим процессом, организовывать работу производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов
Владеть: методами разработки производственной программы в зависимости от специфики предприятия общественного питания, методами	Не владеет методами разработки производственной программы в зависимости от специфики предприятия общественного питания, методами проведения стандартных ис-	Недостаточно владеет методами разработки производственной программы в зависимости от специфики предприятия общественного питания, методами проведения	В целом успешное, владение методами разработки производственной программы в зависимости от специфики предприятия общественного питания, метода-	Успешное владение методами разработки производственной программы в зависимости от специфики предприятия общественного питания, методами проведения

проведения стандартных испытаний по определению показателей качества сырья и готовой продукции	пытаний по определению показателей качества сырья и готовой продукции	стандартных испытаний по определению показателей качества сырья и готовой продукции	ми проведения стандартных испытаний по определению показателей качества сырья и готовой продукции	стандартных испытаний по определению показателей качества сырья и готовой продукции
<u>ПК-6</u> Знать: как организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания	Фрагментарные знания, как организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания	Общие, но не структурированные знания, как организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы, знания, как организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания	Сформированные систематические знания, как организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания
Уметь: использовать нормативную, техническую, технологическую документацию, способствующую обеспечению безопасности продукции для жизни и здоровья потребителей, повышению качества и правильной организации технологического процесса в условиях производства продукции питания	Частично освоенное умение использовать нормативную, техническую, технологическую документацию, способствующую обеспечению безопасности продукции для жизни и здоровья потребителей, повышению качества и правильной организации технологического процесса в условиях производства продукции питания	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение использовать нормативную, техническую, технологическую документацию, способствующую обеспечению безопасности продукции для жизни и здоровья потребителей, повышению качества и правильной организации технологического процесса в условиях производства продукции питания	Сформированное, но содержащее отдельные пробелы, умение использовать нормативную, техническую, технологическую документацию, способствующую обеспечению безопасности продукции для жизни и здоровья потребителей, повышению качества и правильной организации технологического процесса в условиях производства продукции питания	Сформированное умение использовать нормативную, техническую, технологическую документацию, способствующую обеспечению безопасности продукции для жизни и здоровья потребителей, повышению качества и правильной организации технологического процесса в условиях производства продукции питания
Владеть: способностью организовывать документооборот по производству на предприятии питания	Частично владеет способностью организовывать документооборот по производству на предприятии питания	Недостаточно владеет способностью организовывать документооборот по производству на предприятии питания	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы, владение способностью организовывать документооборот по производству на предприятии питания	Успешно владеет способностью организовывать документооборот по производству на предприятии питания

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- все фазы организации производства и обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов
- как организовывать документооборот по производству на предприятии питания,
- как использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания
- теоретические основы и современные методы научной организации труда обслуживающего персонала предприятий общественного питания;
- психологические основы речевой профессионально-коммуникативной культуры официанта-бармена;
- формы сервисного обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания различных типов;
- этические основы культуры употребления основных блюд и напитков;
- корпоративные основы развития индустрии гостеприимства;
- современные направления в области расширения, совершенствования и повышения качества услуг на предприятиях общественного питания – культурологический аспект.

Уметь:

- предупреждать и регулировать конфликтные ситуации в межкультурных взаимодействиях, организовывать творческое сотрудничество представителей разных культур;
- используя методы деловой коммуникации воздействовать на формирование спроса в заказе определенного ассортимента блюд, направленного на увеличение объема их реализации;
- формировать эстетические вкусы посетителей;

Владеть:

- основами анализа и определения уровня качества услуг, предоставленных предприятием общественного питания в соответствии с его типом и классом;
- навыками оценки перспектив изменения потребностей предприятия в производственном и обслуживающем персонале.
- участием во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов

3.1 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины (модуля) и формируемых в них общепрофессиональных и профессиональных компетенций

Разделы дисциплины	Компетенции		Общее количество компетенций
	ОПК-5	ПК-6	
Раздел 1. История этикета	х	х	2
Раздел 2. Основы хороших манер	х	х	2
Раздел 3. Подготовка и обслуживание приемов и банкетов	х	х	2

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 акад. часа.

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды занятий	Количество акад. часов	
	по очной форме обучения 4 семестр	по заочной форме обучения 3 курс
Общая трудоемкость дисциплины	216	216
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т.ч.	90	28
Аудиторные занятия, из них	90	28
лекции	36	12
практические занятия	54	16
Самостоятельная работа, в т.ч.	90	179
проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	30	86
подготовка к практическим занятиям и защите рефератов	30	86
выполнение индивидуальных заданий	9	7
подготовка к модульному компьютерному тестированию (выполнение тренировочных тестов)	21	-
Контроль	36	9
Вид итогового контроля	экзамен	экзамен

4.2 Лекции

№	Раздел дисциплины (модуля), темы лекций и их содержание	Объем в акад. часах		Формируемые компетенции
		очная форма обучения	заочная форма обучения	
1	Раздел 1. История этикета Тема 1. Из истории этикета	6	4	ОПК-5, ПК-6
2	Раздел 2. Основы хороших манер Тема 1. Искусство хороших манер Тема 2. Культура ресторанного сервиса Тема 3. Деловой стиль и этикет Тема 4. Культура обслуживания и правила этикета	12	4	ОПК-5, ПК-6
3	Раздел 3. Подготовка и обслуживание приемов и банкетов Тема 1. Подготовка к обслуживанию посетителей Тема 2. Обслуживание приемов и банкетов	18	4	ОПК-5, ПК-6
	ИТОГО	36	12	

4.3 Лабораторные работы не предусмотрены

4.4 Практические занятия

№ раздела	Наименование занятия	Объем в акад. часах		Формируемые компетенции
		очная форма обучения	заочная форма обучения	
1	История развития этикета в России	4	2	ОПК-5, ПК-6
1	История развития этикета в Европе	4	2	ОПК-5, ПК-6
2	Квалификационные требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу кафе, ресторанов, баров.	6	2	ОПК-5, ПК-6
2	Встреча гостей и основные правила качественного обслуживания.	8	4	ОПК-5, ПК-6
2	Культура обслуживания и правила этикета	8		ОПК-5, ПК-6

3	Простые жесты языком столовых приборов.	6	2	ОПК-5, ПК-6
3	Культура общения работника ресторана с гостями	4		ОПК-5, ПК-6
3	Жалобы и конфликты с гостями ресторана	4	2	ОПК-5, ПК-6
3	Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана	4	2	ОПК-5, ПК-6
3	Корпоративная культура ресторана	6		ОПК-5, ПК-6
	ИТОГО	54	16	

4.5. Самостоятельная работа обучающегося

Раздел дисциплины (тема)	Вид самостоятельной работы	Объем, акад. часов	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Раздел 1	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	10	30
	Подготовка к практическим занятиям и защите реферата	10	26
	Выполнение индивидуальных заданий	3	3
	подготовка к модульному компьютерному тестированию (выполнение тренировочных тестов)	7	-
Раздел 2	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	10	26
	Подготовка к практическим занятиям и защите реферата	10	30
	Выполнение индивидуальных заданий	3	2
	подготовка к модульному компьютерному тестированию (выполнение тренировочных тестов)	7	-
Раздел 3	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	10	30
	Подготовка к практическим занятиям и защите реферата	10	30
	Выполнение индивидуальных заданий	3	2
	подготовка к модульному компьютерному тестированию (выполнение тренировочных тестов)	7	-
	ИТОГО	90	179

Перечень методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине (модулю):

1. Сухарева Т.Н. Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания» для обучающихся по направлению подготовки 19.03.04- Технология продукции и организация общественного питания, 2024 г.

4.6 Выполнение контрольной работы обучающимися заочной формы

Цель: усвоение теоретического материала по учебнику и знакомство с практическими работами на предприятиях общественного питания.

Задания:

1. Основы ресторанного бизнеса
2. Концепция ресторанного сервиса
3. Музыка в ресторане
4. Особенности питания жителей зарубежных стран
5. Особенности ресторанов с национальной кухней
6. Основные виды специального обслуживания в ресторане
7. Этическая культура ресторанного сервиса
8. Эстетика оформления интерьера ресторана
9. Управление конфликтами в ресторане

10. Организация рекламы в ресторанном сервисе
11. Корпоративная философия как инструмент создания фирменного стиля
12. Организация и методы подбора персонала ресторана
13. Организация презентации ресторана
14. Основные формы продвижения ресторанных услуг
15. Менеджмент ресторанного сервиса
16. Классификация предприятий общественного питания
17. Полносервисные рестораны, их характеристика
18. Специализированные рестораны, их виды
19. Концепция и профиль ресторанного сервиса
20. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана
21. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса
22. План работ по открытию ресторана: необходимость, роль, значение
23. Содержание и основные разделы бизнес-плана открытия ресторана
27. Типы меню ресторана. Порядок расположения блюд в меню
25. Меню как основа, определяющая деятельность ресторана
26. Организация технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства
27. Организационная структура ресторана. Методы подбора персонала
28. Направления кадровой политики ресторана
29. Менеджмент ресторанного сервиса
30. Подготовка ресторана к приему гостей. Встреча гостей.
31. История этикета России
32. Правила этикета в Европе в средние века.
33. Столовый этикет.
34. Особенности этикета за столом жителей Азии.
35. Этикет еды.
36. Ресторанный и застольный этикет.
37. Корпоративная культура ресторана.
38. Правила этикета в школьной столовой.
39. История возникновения этикета.
40. Квалификационные требования к работникам ресторана.

4.7 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. История этикета

Возникновение этикета и его характеристика. Этичные поступки и этикет во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов. История развития столовых приборов. Обычаи разных народов. Гости и хозяева.

Раздел 2. Искусство хороших манер

Правила поведения за столом. Беседа за столом. Искусство пить вино. Поведение в общественных местах. Культура ресторанного сервиса. Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане. Профессиональная этика работника ресторана. Особенности профессионального поведения работника, участие во всех фазах организации производства и организации обслуживания ресторана. Культура общения работника ресторана с гостями. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Эстетика внешнего облика работника ресторана. Документооборот по производству ресторана, Использование нормативной, технической, технологической документации в условиях производства продукции питания ресторана.

Раздел 3. Подготовка и обслуживание приемов и банкетов

Подготовка к обслуживанию посетителей. Основные требования к помещениям залов, использование нормативной, технической, технологической документации в условиях производства продукции питания.

Эстетические требования к столовым приборам, посуде, белью. Требования, предъявляемые к сервировке столов. Дневная и вечерняя сервировка столов. Обслуживание приемов и банкетов. Методы организации производства и организации обслуживания банкетов и приемов. Банкет с полным обслуживанием официантами. Банкет с частичным обслуживанием. Банкет-фуршет. Прием-коктейль. Банкет-чай. Свадебный банкет.

5. Образовательные технологии

В целях реализации лекционного цикла, практических занятий и самостоятельной работы будут использованы личностно-ориентированные, деятельный подход дифференцированного обучения с использованием методов активного и интерактивного обучения.

Вид учебных занятий	Форма проведения
Лекции	Традиционная форма
Практические занятия	Традиционная форма
Самостоятельная работа	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов), подготовка к практическим занятиям и защите реферата, выполнение индивидуальных заданий, подготовка к сдаче дисциплины

6. Оценочные средства дисциплины (модуля)

Основными видами дисциплинарных оценочных средств при функционировании модульно-рейтинговой системы обучения являются: на стадии рубежного рейтинга, формируемого по результатам модульного компьютерного тестирования – тестовые задания; на стадии поощрительного рейтинга, формируемого по результатам написания и защиты рефератов по актуальной проблематике, на стадии промежуточного рейтинга, определяемого по результатам сдачи экзамена – теоретические вопросы, контролирующие теоретическое содержание учебного материала, контролирующие практические навыки из различных видов профессиональной деятельности обучающегося по ОПОП данного направления, формируемые при изучении дисциплины «Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания».

6.1 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю) «Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания»

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	
			наименование	кол-во
1	Раздел 1. История этикета Тема 1. Из истории этикета	ОПК-5, ПК-6	Тестовые задания Реферат Вопросы для экзамена	25 3 10
2	Раздел 2. Основы хороших манер Тема 1. Искусство хороших манер Тема 2. Культура ресторанного сервиса Тема 3. Деловой стиль и этикет Тема 4. Культура обслуживания и правила этикета	ОПК-5, ПК-6	Тестовые задания Реферат Вопросы для экзамена	25 3 10
3	Раздел 3. Подготовка и обслуживание приемов и банкетов Тема 1. Подготовка к обслуживанию посетителей Тема 2. Обслуживание приемов и банкетов	ОПК-5, ПК-6	Тестовые задания Реферат Вопросы для экзамена	50 3 20

6.2 Примерный перечень вопросов для экзамена

1. Концепция гостеприимства в ресторанном бизнесе (ОПК-5, ПК-6).
2. Требования к организации производства и организации обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания различных типов и классов (ОПК-5, ПК-6).
3. Внешний вид и личные качества официанта, бармена (ОПК-5, ПК-6).
4. Обязанности и права официанта (ОПК-5, ПК-6).
5. Общие правила культурного поведения посетителей за столом при общении между собой и с официантом (ОПК-5, ПК-6).
6. Требования ГОСТа 30524-97 к обслуживающему персоналу предприятий общественного питания (ОПК-5, ПК-6).
7. Прием и начало выполнения заказа. Использование нормативной, технической, технологической документации в условиях производства продукции питания. (ОПК-5, ПК-6).
8. Этикет служебного общения в цехах после получения (ОПК-5, ПК-6).
9. Этика предложения напитков посетителям. Получение блюд и напитков официантом (ОПК-5, ПК-6).
10. Ресторанный и застольный этикет (ОПК-5, ПК-6).
11. Этикет при подаче закусок (ОПК-5, ПК-6).
12. Этикет при подаче первых блюд (ОПК-5, ПК-6).
13. Этикет при подаче вторых блюд (ОПК-5, ПК-6).
14. Этикет при подаче сладких блюд (ОПК-5, ПК-6).
15. Этикет при подаче горячих безалкогольных напитков. Культура подачи (ОПК-5, ПК-6).
16. Этикет при подаче горячих безалкогольных напитков. Культура подачи чая (ОПК-5, ПК-6).
17. Этикет при подаче спиртных и прохладительных напитков (ОПК-5, ПК-6)
18. История этикета России (ОПК-5, ПК-6).
19. Этикет и специальные формы обслуживания (общее представление) (ОПК-5, ПК-6)
20. Порядок приема заказов на обслуживание различных банкетов. Методы организации производства и организации обслуживания банкетов и приемов. (ОПК-5, ПК-6)
21. Этикет в проведении банкетов с различными формами обслуживания. Банкет-чай (ОПК-5, ПК-6).
22. Этикет в проведении банкетов с различными формами обслуживания. Банкет-фуршет (ОПК-5, ПК-6).
23. Этикет в проведении банкетов с различными формами обслуживания. Банкет-прием с полным обслуживанием (ОПК-5, ПК-6).
24. Этикет в проведении банкетов с различными формами обслуживания. Банкет с частичным обслуживанием (ОПК-5, ПК-6).
25. Этикет в проведении банкетов с различными формами обслуживания. Банкет со смешанным обслуживанием (ОПК-5, ПК-6).
26. Этикет обслуживания праздничного вечера (ОПК-5, ПК-6).
27. Этикет при фламбировании блюд (ОПК-5, ПК-6).
28. Особенности этикета за столом жителей Азии (ОПК-5, ПК-6).
29. Этикет в формах быстрого обслуживания и самообслуживания (ОПК-5, ПК-6).
30. Этические правила обслуживания в ресторанах. Документооборот по производству ресторана. Русский метод обслуживания. (ОПК-5, ПК-6).
31. Этические правила обслуживания в ресторанах. Использование нормативной, технической документации в условиях производства продукции питания ресторана. Французский метод обслуживания (ОПК-5, ПК-6).

32. Этические правила обслуживания в ресторанах. Использование технологической документации в условиях производства продукции питания ресторана. Английский метод обслуживания (ОПК-5, ПК-6).

34. Этические особенности обслуживания гостей-иностранцев в ресторанах(ОПК-5, ПК-6).

35. Правила этикета в школьной столовой, использование нормативной, технической, технологической документации в условиях производства продукции питания (ОПК-5, ПК-6).

36. Культура обслуживания и организация труда бармена (ОПК-5, ПК-6).

37. Правила этикета в Европе в средние века (ОПК-5, ПК-6).

38. История возникновения этикета (ОПК-5, ПК-6).

39. Этика расчета с посетителями. Организация документооборота по производству на предприятии питания. Этикет прощания с гостями (ОПК-5, ПК-6).

40. Актуальность знания основ психологии и культуры делового общения в повышении квалификации официанта (ОПК-5, ПК-6).

6.3 Шкала оценочных средств

При функционировании модульно-рейтинговой системы обучения знания, умения и навыки, приобретаемые обучающимися в процессе изучения дисциплины, оцениваются в рейтинговых баллах. Учебная дисциплина имеет итоговый рейтинг – 100 баллов, который складывается из рубежного (40 баллов), промежуточного (50 баллов) и поощрительного рейтинга (10 баллов). Итоговая оценка знаний обучающегося по дисциплине определяется на основании перевода итогового рейтинга в 5-ти балльную шкалу с учетом соответствующих критериев оценивания.

Уровни освоения компетенций	Критерии оценивания	Оценочные средства (кол-во баллов)
Продвинутый (75-100 баллов) – «отлично»	-полное знание учебного материала из разных разделов дисциплины с раскрытием сущности всех фаз организации производства и обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов; организации документооборота по производству на предприятии питания, использования нормативной, технической, технологической документации в условиях производства продукции питания; -умение ясно, логично и грамотно излагать изученный материал, производить собственные размышления, делать умозаключения и выводы с добавлением комментариев, пояснений, обоснований; -полное владение навыками определения тенденций изменения в этикете обслуживания на предприятиях общественного питания; участие во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов	Тестовые задания (31-40 баллов) Реферат (9-10 баллов) Вопросы для экзамена (35-50 баллов)
Базовый (50-74 балла) – «хорошо»	-знание основных теоретических и методических положений по изученному материалу; -умение собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать практический материал для иллюстрации теоретических положений; -недостаточно полное владение навыками определения тенденций изменения в этикете обслу-	Тестовые задания (18-32 балла) Реферат (7-8 баллов) Вопросы для экзамена (25-34 балла)

	живания на предприятиях общественного питания.	
Пороговый (35-49 баллов) – «удовлетворительно»	- поверхностное знание сущности всех фаз организации производства и обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов; организации документооборота по производству на предприятии питания, использования нормативной, технической, технологической документации в условиях производства продукции питания; - умение осуществлять поиск информации по полученному заданию, сбор и частичный анализ данных при проведении конкретных расчетов; - поверхностное владение навыками определения тенденций изменения; участие во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов.	Тестовые задания (12-19 баллов) Реферат (5-6 баллов) Вопросы для экзамена (18-24 балла)
Низкий (допороговый) (компетенция не сформирована) (менее 35 баллов) – «неудовлетворительно»	- незнание терминологии дисциплины; приблизительное представление о предмете и методах дисциплины; отрывочное, без логической последовательности изложение информации, косвенным образом затрагивающей некоторые аспекты программного материала	Тестовые задания (0-13 баллов) Реферат (0-4 балла) Вопросы для экзамена (0-17 баллов)

Все комплекты оценочных средств (контрольно-измерительных материалов) и шкалы их оценивания, необходимых для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (модуля) подробно представлены в документе «Фонд оценочных средств дисциплины (модуля)».

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1 Основная литература

1. Сухарева Т.Н. УМКД «Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, Изд. Мичуринский ГАУ, 2024 г.

7.2 Дополнительная литература

1. Баранов Б.А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания / Б.А. Баранов, И.А. Скоркина. – Мичуринск: Изд-во Мичуринский ГАУ, 2018. – с. 183

7.3 Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

1. Сухарева Т.Н. Методические указания для выполнения контрольной работы по дисциплине «Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания» для обучающихся по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, 2024.

2. Сухарева Т.Н. Методические указания для практических занятий по дисциплине «Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания» для обучающихся по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, 2024

3. Сухарева Т.Н. Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания» для обу-

чающихся по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, 2024.

7.4 Информационные и цифровые технологии (программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы)

Учебная дисциплина (модуль) предусматривает освоение информационных и цифровых технологий. Реализация цифровых технологий в образовательном пространстве является одной из важнейших целей образования, дающей возможность развивать конкурентоспособные качества обучающихся как будущих высококвалифицированных специалистов.

Цифровые технологии предусматривают развитие навыков эффективного решения задач профессионального, социального, личностного характера с использованием различных видов коммуникационных технологий. Освоение цифровых технологий в рамках данной дисциплины (модуля) ориентировано на способность безопасно и надлежащим образом получать доступ, управлять, интегрировать, обмениваться, оценивать и создавать информацию с помощью цифровых устройств и сетевых технологий. Формирование цифровой компетентности предполагает работу с данными, владение инструментами для коммуникации.

7.4.1 Электронно-библиотечная системы и базы данных

1. ООО «ЭБС ЛАНЬ» (<https://e.lanbook.ru/>) (договор на оказание услуг от 03.04.2024 № б/н (Сетевая электронная библиотека)
2. База данных электронных информационных ресурсов ФГБНУ ЦНСХБ (договор по обеспечению доступа к электронным информационным ресурсам ФГБНУ ЦНСХБ через терминал удаленного доступа (ТУД ФГБНУ ЦНСХБ) от 09.04.2024 № 05-УТ/2024)
3. Электронная библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт»: Коллекции «Базовый массив» и «Колос-с. Сельское хозяйство» (<https://rucont.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа от 26.04.2024 № 1901/БП22)
4. ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» (<https://urait.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа к образовательной платформе ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» от 07.05.2024 № 6555)
5. Электронно-библиотечная система «Вернадский» (<https://vernadsky-lib.ru>) (договор на безвозмездное использование произведений от 26.03.2020 № 14/20/25)
6. База данных НЭБ «Национальная электронная библиотека» (<https://rusneb.ru/>) (договор о подключении к НЭБ и предоставлении доступа к объектам НЭБ от 01.08.2018 № 101/НЭБ/4712)
7. Соглашение о сотрудничестве по оказанию библиотечно-информационных и социокультурных услуг пользователям университета из числа инвалидов по зрению, слабовидящих, инвалидов других категорий с ограниченным доступом к информации, лиц, имеющих трудности с чтением плоскочечатного текста ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» (<https://www.tambovlib.ru>) (соглашение о сотрудничестве от 16.09.2021 № б/н)

7.4.2 Информационные справочные системы

1. Справочная правовая система КонсультантПлюс (договор поставки, адаптации и сопровождения экземпляров систем КонсультантПлюс от 11.03.2024 № 11921 /13900/ЭС)
2. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор на услуги по сопровождению от 15.01.2024 № 194-01/2024)

7.4.3 Современные профессиональные базы данных

1. База данных нормативно-правовых актов информационно-образовательной программы «Росметод» (договор от 15.08.2023 № 542/2023)
2. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU – российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования - <https://elibrary.ru/>
3. Портал открытых данных Российской Федерации - <https://data.gov.ru/>
4. Открытые данные Федеральной службы государственной статистики - <https://rosstat.gov.ru/opendata>
5. Профессиональная база данных. Каталог ГОСТов <http://gostbase.ru/>.
6. Профессиональная база данных. ФГБУ Федеральный институт промышленной собственности http://www1.fips.ru/wps/portal/IPS_Ru.
7. Профессиональная база данных. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации <http://docs.cntd.ru/>.

7.4.4 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

№	Наименование	Разработчик ПО (правообладатель)	Доступность (лицензионное, свободно распространяемое)	Ссылка на Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД (при наличии)	Реквизиты подтверждающего документа (при наличии)
1	Microsoft Windows, Office Professional	Microsoft Corporation	Лицензионное	-	Лицензия от 04.06.2015 № 65291651 срок действия: бессрочно
2	Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	АО «Лаборатория Касперского» (Россия)	Лицензионное	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/366574/?sphrase_id=415165	Сублицензионный договор с ООО «Софттекс» от 24.10.2023 № б/н, срок действия: с 22.11.2023 по 22.11.2024
3	МойОфис Стандартный - Офисный пакет для работы с документами и почтой (myoffice.ru)	ООО «Новые облачные технологии» (Россия)	Лицензионное	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301631/?sphrase_id=2698444	Контракт с ООО «Рубикон» от 24.04.2019 №0364100000819000012 срок действия: бессрочно
4	Офисный пакет «Р7-Офис» (десктопная версия)	АО «Р7»	Лицензионное	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/306668/?sphrase_id=4435041	Контракт с ООО «Софттекс» от 24.10.2023 № 0364100000823000007 срок действия: бессрочно
5	Операционная система «Альт Образование»	ООО "Базальт свободное программное обеспечение"	Лицензионное	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303262/?sphrase_id=4435015	Контракт с ООО «Софттекс» от 24.10.2023 № 0364100000823000007 срок действия: бессрочно
6	Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат ВУЗ»	АО «Антиплагиат» (Россия)	Лицензионное	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303350/?sphrase_id=2698186	Лицензионный договор с АО «Антиплагиат» от 23.05.2024 № 8151, срок действия: с 23.05.2024 по 22.05.2025

	(https://docs.antiplagius.ru)				
7	Acrobat Reader - просмотр документов PDF, DjVU	Adobe Systems	Свободно распространяемое	-	-
8	Foxit Reader - просмотр документов PDF, DjVU	Foxit Corporation	Свободно распространяемое	-	-

7.4.5 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. CDTOWiki: база знаний по цифровой трансформации <https://cdto.wiki/>
2. www.garant.ru - справочно-правовая система «ГАРАНТ».
3. www.consultant.ru - справочно-правовая система «Консультант Плюс».
4. www.rg.ru – сайт Российской газеты.
5. База данных информационной системы «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru>
6. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» <http://e.lanbook.com>.
7. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» - межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум <http://www.rucont>.
8. Электронная библиотечная система Российского государственного аграрного заочного университета <http://ebs.rgazu.ru>.

7.4.6 Цифровые инструменты, применяемые в образовательном процессе

1. LMS-платформа Moodle
2. Виртуальная доска Миро: miro.com
3. Виртуальная доска SBoard <https://sboard.online>
4. Виртуальная доска Padlet: <https://ru.padlet.com>
5. Облачные сервисы: Яндекс.Диск, Облако Mail.ru
6. Сервисы опросов: Яндекс Формы, MyQuiz
7. Сервисы видеосвязи: Яндекс телемост, Webinar.ru
8. Сервис совместной работы над проектами для небольших групп Trello <http://www.trello.com>

7.4.7 Цифровые технологии, применяемые при изучении дисциплины

№	Цифровые технологии	Виды учебной работы, выполняемые с применением цифровой технологии	Формируемые компетенции
1.	Облачные технологии	Лекции Самостоятельная работа	ПК-6

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Мичуринск, ул. Герасимова, дом № 130А, 5/26)

Оснащенность:

1. Колонки Мiсго (инв. № 2101041811);
 2. Универсальное потолочное крепление (инв. № 2101041814)
 3. Экран с электроприводом (инв. № 2101041810)
 4. Проектор СТ-180 С (инв. № 2101041808);
 5. Компьютер Celeron E3300 OEM Монитор 18,5" LG W 1943 (инв. №1101047389)
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Компьютерная техника подключена к сети «Интернет» и обеспечена доступом в ЭИОС университета.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (лаборатория хлебопечения «Биоздравпродукт») (г. Мичуринск, ул. Герасимова, дом № 130А, 5/37)

Оснащенность:

1. Весы электронные (инв. № 2101040403);
2. Комбайн Braun (инв. № 2101061975);
3. Столы (инв. № 41013600015, 41013600016, 41013600017, 41013600018, 41013600019, 41013600020, 41013600013, 41013600014, 41013600012, 41013600011);
4. Хлебопечь LG (инв. № 2101061969);
5. Шкаф ЛМФ (инв. № 1101040612);
6. Электроплиты (инв. № 2101061983, 2101060593, 2101060592);
7. Тестомес Mesposud AS18M (инв. № 21013400910);
8. Шкаф расстойный (стекл. дверцы) (инв. № 21013400911);
9. Печь хлебопекарная электрическая ХПЭ-750/500.41 (инв. 21013400912);
10. Установка смесительная СЖН-1 «Воронеж-электро» (инв. № 21013400919);
11. Кофемолка Masap S.r.1 серии M5 C10 (инв. № 21013601300);
12. Облучатель бактерицидный ОБПе-300 (инв. № 21013400913);
13. Весы электронные настольные (инв. № 21013601302);
14. Весы электронные (инв. № 21013601301);
15. Кофемашина Royal Cappuccino Redesing (инв. № 21013601303);
16. Миксер планетарный J-30 BF Xinhe Food Machine Co.LTD т.м. JEJU (инв. № 21013601304);
17. Электроподогреватель воды (инв. № 21013400915);
18. Картофелечистка МОК-150М (инв. № 21013400914);
19. Ванна моечная ВМЦ Э1 (инв. № 21013400916);
20. Ванны моечные ВМЦ Э2 (инв. № 21013400917, 21013400918);
21. Морозильная камера «Атлант» (инв. № 21013601305);
22. Диспенсер для сока EKSI 90212 (инв. № 21013601307).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1332 от 12.11.2015

Автор: доцент кафедры продуктов питания, товароведения и технологии переработки продукции животноводства, к.с.-х.н. Сухарева Т.Н.

Рецензент: доцент кафедры садоводства, биотехнологии и селекции сельскохозяйственных культур, к.с.-х.н. Кирина И.Б.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии продуктов питания, протокол № 8 от 11 апреля 2016 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Плодоовощного института им. И.В. Мичурина, протокол № 1 от 30 августа 2016 г.

Программа утверждена решением Учебно-методического совета университета, протокол № 1 от 23 сентября 2016 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии продуктов питания, протокол № 9 от 13 апреля 2017 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Плодоовощного института им. И.В. Мичурина, протокол № 9 от 18 апреля 2017 г.

Программа утверждена решением Учебно-методического совета университета, протокол № 8 от 20 апреля 2017 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии продуктов питания и товароведения, протокол № 9 от 29 марта 2018 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Плодоовощного института им. И.В. Мичурина, протокол № 9 от 16 апреля 2018 г.

Программа утверждена решением Учебно-методического совета университета, протокол № 10 от 26 апреля 2018 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии продуктов питания и товароведения, протокол № 8 от 19 апреля 2019 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Плодоовощного института им. И.В. Мичурина Мичуринского ГАУ, протокол № 9 от 22 апреля 2019 г.

Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол № 8 от 25 апреля 2019 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии продуктов питания и товароведения, протокол № 8 от 23 марта 2020 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Плодоовощного института им. И.В. Мичурина Мичуринского ГАУ, протокол № 9 от 20 апреля 2020 г.

Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол № 8 от 23 апреля 2020 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.
Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии продуктов питания и товаро-
ведения, протокол № 9 от 12 апреля 2021 г.
Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Плодоовощного ин-
ститута им. И.В. Мичурина Мичуринского ГАУ, протокол № 9 от 19 апреля 2021 г.
Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол
№ 8 от 22 апреля 2021 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.
Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии продуктов питания и товаро-
ведения, протокол № 10 от 13 апреля 2022 г.
Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Плодоовощного ин-
ститута им. И.В. Мичурина Мичуринского ГАУ, протокол №8 от 18 апреля 2022 г.
Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол
№ 8 от 21 апреля 2022 г

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.
Программа рассмотрена на заседании кафедры продуктов питания, товароведения и тех-
нологии переработки продукции животноводства, протокол № 10 от 9 июня 2023 г.
Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института фунда-
ментальных и прикладных агробiotехнологий им. И.В. Мичурина, протокол № 11 от 19
июня 2023 г.
Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол
№ 10 от 22 июня 2023 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.
Программа рассмотрена на заседании кафедры продуктов питания, товароведения и тех-
нологии переработки продукции животноводства, протокол № 10 от 13 мая 2024 г.
Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института фунда-
ментальных и прикладных агробiotехнологий им. И.В. Мичурина, протокол № 10 от 20
мая 2024 г.
Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол
№ 9 от 23 мая 2024 г.

Оригинал документа хранится на кафедре продуктов питания, товароведения и техноло-
гии переработки продукции животноводства