

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Мичуринский государственный аграрный университет»

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. Соловьев  
«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

Мичуринск – 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 следующего профессионального стандарта:

22.005 Специалист по технологии продукции и организации общественного питания (утв. приказом Минтруда России от 15.06.2020. №329н)

## **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 части, формируемой участниками образовательных отношений Б1.В.15.

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 (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить трудовые функции:

Управление качеством, безопасностью и прослеживаемостью производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов (22.005 Специалист по технологии продукции и организации общественного питания. ТФ. – D/02.6)

трудовые действия:

22.005 Специалист по технологии продукции и организации общественного питания. ТФ. – D/02.6:

Контроль технологических параметров и режимов производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов на соответствие требованиям технологической и эксплуатационной документации

Контроль соблюдения технологической дисциплины в цехах и правильной эксплуатации технологического оборудования по производству продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов

Освоение дисциплины (модуля) направлено на формирование следующих компетенций:

УК-3 способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ПК-3 способен владеть правилами техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда; измерения и оценивания параметров производственного микроклимата, уровня запыленности и загазованности, шума, и вибрации, освещенности рабочих мест

Планируемые результаты обучения (индикаторы достижения компетенции)	Критерии оценивания результатов обучения			
	Низкий (допороговый) компетенция не сформирована	Пороговый	Базовый	Продвинутый
УК-3 ИД-2 <sub>УК-3</sub> – Организовывает работу команды, для достижения поставленной цели	Не способен организовывать работу команды, для достижения поставленной цели	Частично способен организовывать работу команды, для достижения поставленной цели	Хорошо организовывает работу команды, для достижения поставленной цели	Отлично организовывает работу команды, для достижения поставленной цели
ИД-4 <sub>УК-3</sub> – Демонстрирует умения выработки стратегии командной работы для достижения поставленной цели	Не демонстрирует умения выработки стратегии командной работы для достижения поставленной цели	Удовлетворительно демонстрирует умения выработки стратегии командной работы для достижения поставленной цели	Не в полном объеме демонстрирует умения выработки стратегии командной работы для достижения поставленной цели	В полном объеме демонстрирует умения выработки стратегии командной работы для достижения поставленной цели
ПК-3 ИД-1 <sub>ПК-3</sub> – Владеет правилами техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда	Не владеет правилами техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда	Частично владеет правилами техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда	Хорошо владеет правилами техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда	Отлично владеет правилами техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда
ИД-2 <sub>ПК-3</sub> – Использует измерения и оценивает параметры производственного микроклимата, уровня запыленности и загазованности, шума, и вибрации, освещенности рабочих мест	Не использует измерения и не оценивает параметры производственного микроклимата, уровня запыленности и загазованности, шума, и вибрации, освещенности рабочих мест	Частично использует измерения и удовлетворительно оценивает параметры производственного микроклимата, уровня запыленности и загазованности, шума, и вибрации, освещенности рабочих мест	Не в полном объеме использует измерения и оценивает параметры производственного микроклимата, уровня запыленности и загазованности, шума, и вибрации, освещенности рабочих мест	В полном объеме использует измерения и не оценивает параметры производственного микроклимата, уровня запыленности и загазованности, шума, и вибрации, освещенности рабочих мест

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 универсальных и профессиональных компетенций

Разделы дисциплины	Компетенции		Общее количество компетенций
	УК-3	ПК-3	
Раздел 1. История этикета	+	+	2
Раздел 2. Основы хороших манер	+	+	2
Раздел 3. Подготовка и обслуживание приемов и банкетов	+	+	2

## 4. Структура и содержание дисциплины

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

### 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.	96	16
Аудиторные занятия, из них	96	16
лекции	32	8
практические занятия	64	8
Самостоятельная работа, в т.ч.	93	191
проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	30	90

подготовка к практическим занятиям и защите рефератов	30	90
выполнение индивидуальных заданий	12	11
подготовка к модульному компьютерному тестированию (выполнение тренировочных тестов)	21	-
Контроль	27	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	2	2	УК-3, ПК-3
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	18	4	УК-3, ПК-3
3	Раздел 3. Подготовка и обслуживание приемов и банкетов Тема 1. Подготовка к обслуживанию посетителей Тема 2. Обслуживание приемов и банкетов	12	2	УК-3, ПК-3
	ИТОГО	32	8	

## 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	1	УК-3, ПК-3
1	История развития этикета в Европе	4	1	УК-3, ПК-3
2	Квалификационные требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу кафе, ресторанов, баров.	8	1	УК-3, ПК-3
2	Встреча гостей и основные правила качественного обслуживания.	8	1	УК-3, ПК-3
2	Культура обслуживания и правила этикета	8		УК-3, ПК-3
3	Простые жесты языком столовых приборов.	6	1	УК-3, ПК-3
3	Культура общения работника ресторана с гостями	6		УК-3, ПК-3
3	Жалобы и конфликты с гостями ресторана	6	1	УК-3, ПК-3
3	Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана	8	2	УК-3, ПК-3
3	Корпоративная культура ресторана	6		УК-3, ПК-3
	ИТОГО	64	8	

## 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	30
	Выполнение индивидуальных заданий	4	4
	подготовка к модульному компьютерному тестированию (выполнение тренировочных тестов)	7	
Раздел 2	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	4	4
	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	4	3
	подготовка к модульному компьютерному тестированию (выполнение тренировочных тестов)	7	
ИТОГО		93	191

### 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.

## 4.6 Выполнение контрольной работы обучающимися заочной формы обучения

**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 – рефераты; 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	УК-3, ПК-3	Тестовые задания	25
			Реферат	3
			Вопросы для экзамена	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	УК-3, ПК-3	Тестовые задания	25
			Реферат	3
			Вопросы для экзамена	10
3	Раздел 3. Подготовка и обслуживание приемов и банкетов Тема 1. Подготовка к обслуживанию посетителей Тема 2. Обслуживание приемов и банкетов	УК-3, ПК-3	Тестовые задания	50
			Реферат	3
			Вопросы для экзамена	20

### 6.2 Примерный перечень вопросов для экзамена

1. Концепция гостеприимства в ресторанном бизнесе. (УК-3, ПК-3)
2. Требования к организации производства и организации обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания различных типов и классов. (УК-3, ПК-3)
3. Внешний вид и личные качества официанта, бармена. (УК-3, ПК-3)
4. Обязанности и права официанта. (УК-3, ПК-3)
5. Общие правила культурного поведения посетителей за столом при общении между собой и с официантом. (УК-3, ПК-3)

6. Требования ГОСТа 30524-97 к обслуживающему персоналу предприятий общественного питания. (УК-3, ПК-3)
7. Прием и начало выполнения заказа. Использование нормативной, технической, технологической документации в условиях производства продукции питания. (УК-3, ПК-3)
8. Этикет служебного общения в цехах после получения. (УК-3, ПК-3)
9. Этика предложения напитков посетителям. Получение блюд и напитков официантом. (УК-3, ПК-3)
10. Ресторанный и застольный этикет. (УК-3, ПК-3)
11. Этикет при подаче закусок. (УК-3, ПК-3)
12. Этикет при подаче первых блюд. (УК-3, ПК-3)
13. Этикет при подаче вторых блюд. (УК-3, ПК-3)
14. Этикет при подаче сладких блюд. (УК-3, ПК-3)
15. Этикет при подаче горячих безалкогольных напитков. Культура подачи. (УК-3, ПК-3)
16. Этикет при подаче горячих безалкогольных напитков. Культура подачи чая. (УК-3, ПК-3)
17. Этикет при подаче спиртных и прохладительных напитков. (УК-3, ПК-3)
18. История этикета России. (УК-3, ПК-3)
19. Этикет и специальные формы обслуживания (общее представление). (УК-3, ПК-3)
20. Порядок приема заказов на обслуживание различных банкетов. Методы организации производства и организации обслуживания банкетов и приемов. (УК-3, ПК-3)
21. Этикет в проведении банкетов с различными формами обслуживания. Банкет-чай. (УК-3, ПК-3)
22. Этикет в проведении банкетов с различными формами обслуживания. Банкет-фуршет. (УК-3, ПК-3)
23. Этикет в проведении банкетов с различными формами обслуживания. Банкет-прием с полным обслуживанием. (УК-3, ПК-3)
24. Этикет в проведении банкетов с различными формами обслуживания. Банкет с частичным обслуживанием. (УК-3, ПК-3)
25. Этикет в проведении банкетов с различными формами обслуживания. Банкет со смешанным обслуживанием. (УК-3, ПК-3)
26. Этикет обслуживания праздничного вечера. (УК-3, ПК-3)
27. Этикет при фламбировании блюд. (УК-3, ПК-3)
28. Особенности этикета за столом жителей Азии. (УК-3, ПК-3)
29. Этикет в формах быстрого обслуживания и самообслуживания. (УК-3, ПК-3)
30. Этические правила обслуживания в ресторанах. Документооборот по производству ресторана. Русский метод обслуживания. (УК-3, ПК-3)
31. Этические правила обслуживания в ресторанах. Использование нормативной, технической документации в условиях производства продукции питания ресторана. Французский метод обслуживания. (УК-3, ПК-3)
32. Этические правила обслуживания в ресторанах. Использование технологической документации в условиях производства продукции питания ресторана. Английский метод обслуживания. (УК-3, ПК-3)
34. Этические особенности обслуживания гостей-иностранцев в ресторанах. (УК-3, ПК-3)
35. Правила этикета в школьной столовой, использование нормативной, технической, технологической документации в условиях производства продукции питания. (УК-3, ПК-3)
36. Культура обслуживания и организация труда бармена. (УК-3, ПК-3)
37. Правила этикета в Европе в средние века. (УК-3, ПК-3)
38. История возникновения этикета. (УК-3, ПК-3)

39. Этика расчета с посетителями. Организация документооборота по производству на предприятии питания. Этикет прощания с гостями. (УК-3, ПК-3)

40. Актуальность знания основ психологии и культуры делового общения в повышении квалификации официанта. (УК-3, ПК-3)

### 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»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- умение ясно, логично и грамотно излагать изученный материал, производить собственные размышления, делать умозаключения и выводы с добавлением комментариев, пояснений, обоснований;</li> <li>- 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Тестовые задания (31-40 баллов)</li> <li>Реферат (9-10 баллов)</li> <li>Вопросы для экзамена (35-50 баллов)</li> </ul>
Базовый (50-74 балла) – «хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знание основных теоретических и методических положений по изученному материалу;</li> <li>- умение собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать практический материал для иллюстрации теоретических положений;</li> <li>- недостаточно полное владение навыками определения тенденций изменения в этикете обслуживания на предприятиях общественного питания.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Тестовые задания (18-32 балла)</li> <li>Реферат (7-8 баллов)</li> <li>Вопросы для экзамена (25-34 балла)</li> </ul>
Пороговый (35-49 баллов) – «удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- умение осуществлять поиск информации по полученному заданию, сбор и частичный анализ данных при проведении конкретных расчетов;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Тестовые задания (12-19 баллов)</li> <li>Реферат (5-6 баллов)</li> <li>Вопросы для экзамена (18-24 балла)</li> </ul>

	- поверхностное владение навыками определения тенденций изменения; участие во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов.	
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 Учебная литература**

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

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

### **7.2 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 обучающихся по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, 2024.

### **7.3 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 различ-

ных 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.

### **7.3.1 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 «Руконт»: 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)

### **7.3.2 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)

### **7.3.3 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](http://www1.fips.ru/wps/portal/IPS_Ru).
7. Профессиональная база данных. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации <http://docs.cntd.ru/>

### **7.3.4 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	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/366574/?sphras_e_id=415165">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/366574/?sphras_e_id=415165</a>	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	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301631/?sphras_e_id=2698444">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301631/?sphras_e_id=2698444</a>	Контракт с ООО «Рубикон» от 24.04.2019 № 0364100000819000012 срок действия: бессрочно
4	Офисный пакет «Р7-Офис» (десктопная версия)	АО «Р7»	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/306668/?sphras_e_id=4435041">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/306668/?sphras_e_id=4435041</a>	Контракт с ООО «Софттекс» от 24.10.2023 № 0364100000823000007 срок действия: бессрочно
5	Операционная система «Альт Образование»	ООО "Базальт свободное программное обеспечение"	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303262/?sphras_e_id=4435015">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303262/?sphras_e_id=4435015</a>	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» ( <a href="https://docs.antiplagiat.ru">https://docs.antiplagiat.ru</a> )	АО «Антиплагиат» (Россия)	Лицензионное	<a href="https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303350/?sphras_e_id=2698186">https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303350/?sphras_e_id=2698186</a>	Лицензионный договор с АО «Антиплагиат» от 23.05.2024 № 8151, срок действия: с 23.05.2024 по 22.05.2025
7	Acrobat Reader – просмотр документов PDF, DjVu	Adobe Systems	Свободно распространяемое	-	-
8	Foxit Reader – просмотр документов PDF, DjVu	Foxit Corporation	Свободно распространяемое	-	-

### 7.3.5 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. CDTOwiki: база знаний по цифровой трансформации <https://cdto.wiki/>
2. Режим доступа: <http://tourlib.net/restoran.htm>
3. Режим доступа: <http://rureferat54.ru/Economy/27293>
4. Режим доступа: <http://mir-restoratora.ru>
5. Режим доступа: <http://msh.khabkrai.ru/>

### 7.3.6 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>

### 7.3.7 Цифровые технологии, применяемые при изучении дисциплины

№	Цифровые технологии	Виды учебной работы, выполняемые с применением цифровой технологии	Формируемые компетенции	ИДК
1.	Облачные технологии	Лекции Самостоятельная работа	ПК-3	ИДК-2
2.	Большие данные	Самостоятельная работа	ПК-3	ИДК-2

### 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 Micco (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 MasarS.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.LTDг.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 ЕКСИ 90212 (инв. № 21013601307).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриата по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 17 августа 2020 г. №1047

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

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

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.  
Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии продуктов питания и товароведения, протокол № 10 от 13 апреля 2022 г.  
Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Плодоовощного института имени 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 технологии переработки продукции животноводства, протокол № 10 от 9 июня 2023 г.  
Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института фундаментальных 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 технологии переработки продукции животноводства, протокол № 10 от 13 мая 2024 г.  
Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института фундаментальных и прикладных агробiotехнологий им. И.В. Мичурина, протокол № 10 от 20 мая 2024 г.  
Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета, протокол № 09 от 23 мая 2024 г.

Оригинал документа хранится на кафедре продуктов питания, товароведения и технологии переработки продукции животноводства