

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ **Василенко В.Н.**
(подпись) (Ф.И.О.)

«25» 05 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Международный этикет услуг питания
(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
(код и наименование направления подготовки, специальности)

Направленность (профиль) подготовки

Технологии производства продукции индустрии питания и ресторанного бизнеса
(наименование направленности (профиля) подготовки)

Квалификация выпускника
Бакалавр
(Бакалавр/Специалист/Магистр)

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Международный этикет услуг питания» является подготовка выпускника к выполнению и решению профессиональных задач в области организационно-управленческой, производственно-технологической деятельности:

- выбор необходимых методов и средств технологического процесса, соответствующего запросам потребителя,
- разработка технологического процесса, соответствующего запросам потребителя, контроль выполнения регламента,
- диверсификация технологического процесса в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (результат освоения)	В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:		
			Знать	Уметь	Владеть
2	ПК-1	способность использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания	основные параметры технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции	организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания;	навыками использования технических средств для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции
3	ПК-6	способность организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую,	нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания	-использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания; диверсифици-	навыками организации документооборота по производству на предприятии питания; навыками организации производства

		технологическую документацию в условиях производства продукции питания		ровать, комбинировать, видоизменять и совершенствовать технологическую деятельность в соответствии с запросами клиентов	и обслуживания с учетом культурных традиций питания народов мира; навыками выстраивания системы клиентурных отношений основанной на удовлетворении запросов потребителей
--	--	--	--	---	--

3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина относится к вариативной части цикла ФТД «Факультативы» .

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы.

Виды учебной работы	Всего часов	Семестр 1
	акад.	акад.
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	72	72
Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:	34,95	34,95
Лекции	17	17
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	17	17
Практические занятия	17	17
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	17	17
Консультации текущие	0,85	0,85
Зачёт	0,1	0,1
Вид аттестации	зачет	зачет
<i>Самостоятельная работа:</i>	37,05	37,05
Реферат	17	17
Подготовка к практическим работам, тестированию, изучение материалов по конспектам лекций, учебникам, дополнительной литературе	20,05	20,05

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

5.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, часы
1	Этикет и гостепри-	Этикет: определение, происхождение, виды этикета. Принцип гуманизма, принцип целесообразности	3 3

		действий, эстетическая привлекательность поведе-	
	имство. Общие понятия.	<p>ния. Культурно-исторический характер, условно-разграничительный характер, условно-договорной характер этикета. Культура делового общения. Виды деловых писем. Структура делового письма. Язык деловой переписки.</p> <p>Понятие гостеприимства. История гостеприимства. Человек в сфере гостеприимства. Сервис в гостеприимстве. Сервис как составляющая часть ресторанного бизнеса. Стандарты в гостеприимстве. Влияние персонала на сервис.</p>	
2	Особенности этикета и гостеприимства в различных культурах.	<p>Связь ритуалов и традиций народов с международны этикетом. Национальные традиции и правила поведения в обществе (Англия, Германия, Испания, Страны Азии, Япония, Турция). Американский деловой стиль. Французский национальный деловой стиль. Немецкий деловой стиль. Особенности делового общения в Испании. Особенности делового общения в Финляндии. Итальянский деловой стиль. Деловой стиль Швейцарии. Японский деловой стиль. Китайский деловой стиль. Арабский (египетский) деловой стиль. Характерные жесты в общении. Этикетные требования к интонационному оформлению высказывания. Речевой этикет в деловом общении исторической и этнокультурно перспективе. Правила обращения к духовным лицам. Compliments -выражение вежливости. Этнографический подход этикета услуг питания. Исторические сведения о пищевых традициях и этикете. Японский застольный этикет. Приготовление пищи и этикет в корейских семьях. Традиционный этикет Ю-З Азии. Особенности обслуживания иностранных туристов. Обслуживание туристов в номерах гостиниц. Предоставление различных видов завтраков: русский, английский, французский и др. Богатство традиций и культуры питания народов мира. Взаимосвязь географического расположения, религии, этнической культуры, традиций, экономики с особенностями и традициями культуры питания. Особенности технологии и подачи национальных блюд. Основные факторы, определяющие особенность той или иной кухни. Основное сырье и методы его кулинарной обработки.</p>	38,05

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, час	ПЗ (ил и С), Час	СРС, час
1	Этикет и гостеприимство. Общие понятия.	7	7	19

2	Особенности этикета и гостеприимства в различных культурах.	10	10	18,05
----------	---	-----------	-----------	--------------

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, Час
1	Этикет и гостеприимство. Общие понятия.	Введение. Цели и задачи дисциплины Современные принципы этикета	2
		Культура делового общения и деловой переписки	2
		Введение в гостеприимство. Основные понятия и терминология. История гостеприимства	2
		Сервис в гостеприимстве	1
2	Особенности этикета и гостеприимства в различных культурах.	Связь ритуалов и традиций народов с международным этикетом.	2
		Американский деловой стиль. Французский национальный деловой стиль. Немецкий деловой стиль. Особенности делового общения в Испании, Италии.	2
		Особенности делового общения в Финляндии. Деловой стиль Швейцарии, Японии, Китая. Арабский (египетский) деловой стиль.	2
		Основные факторы, определяющие особенность той или иной кухни. Основное сырье и методы его кулинарной обработки.	2
		Особенности обслуживания иностранных туристов. Особенности технологии и подачи национальных блюд.	2

5.2.2 Практические занятия (семинары)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, Час
1	Этикет и гостеприимство. Общие понятия.	Анализ современных принципов этикета	2
		Культура делового общения и деловой переписки	2
		Введение в гостеприимство. Основные понятия и терминология. История гостеприимства	2
		Сервис в гостеприимстве	1
2	Особенности этикета и гостеприимства в различных культурах.	Связь ритуалов и традиций народов с международным этикетом.	2
		Американский деловой стиль. Французский национальный деловой стиль. Немецкий деловой стиль. Особенности делового общения в Испании, Италии.	2

	Особенности делового общения в Финляндии. Деловой стиль Швейцарии, Японии, Китая. Арабский (египетский) деловой стиль.	2
	Основные факторы, определяющие особенность той или иной кухни. Основное сырье и методы его кулинарной обработки	2
	Особенности обслуживания иностранных туристов. Особенности технологии и подачи национальных блюд.	2

5.2.5 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, Час
1	Этикет и гостеприимство. Общие понятия.	Подготовка домашнего задания по теме практических занятий, подготовка реферата	19
2	Особенности этикета и гостеприимства в различных культурах.	Подготовка домашнего задания по теме практических занятий, подготовка реферата	18,05

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие/ Уокер Джон Р.– М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.– 735 с. <http://www.iprbookshop.ru/52446.html>

2. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матолыгина Н.В., Руглова Л.В.– Электрон. текстовые данные.– СПб.: Интермедия, 2013.– 160 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210.html>.– ЭБС «IPRbooks»

3. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.– Электрон. текстовые данные.– Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.– 210 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795.html>.– ЭБС «IPRbooks»

4. Макаров Б.В. Деловой этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.– Электрон. текстовые данные.– Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.– 209

с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1133.html>.– ЭБС «IPRbooks»

5. Ермакова Ж.А. Профессиональная этика и этикет (практикум) [Электронный ресурс]: учебное пособие к практическим занятиям/ Ермакова Ж.А., Тетерятник О.П., Холодилина Ю.Е.– Электрон. текстовые данные.– Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013.– 104 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30125.html>.– ЭБС «IPRbooks»

6.2.Дополнительная литература

1. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Уокер Джон Р.– Электрон. текстовые данные.– М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 1756 с. <http://www.knigafund.ru/books/122658>

2. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виговская М.Е.– Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.– 144 с.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990.html>.– ЭБС «IPRbooks»

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1. **Международный этикет услуг питания** [Электронный ресурс]: метод. указания для самостоятельной работы студентов/ Воронеж. гос. унт. инж. технолог.; сост. Асмолова Е.В.- Воронеж: ВГУИТ, 2019.-15 с.

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
<i>«Российское образование» - федеральный портал</i>	https://www.edu.ru/
<i>Научная электронная библиотека</i>	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
<i>Национальная исследовательская компьютерная сеть России</i>	https://niks.su/
<i>Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»</i>	http://window.edu.ru/
<i>Электронная библиотека ВГУИТ</i>	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
<i>Сайт Министерства науки и высшего образования РФ</i>	https://minobrnauki.gov.ru/
<i>Портал открытого on-line образования</i>	https://npoed.ru/
<i>Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»</i>	https://educatio.n.vsu.ru/

6.5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин в ФГБОУ ВО ВГУИТ [Электронный ресурс]: методические указания для обучающихся на всех уровнях высшего образования / М. М. Данылиев, Р. Н. Плотникова; ВГУИТ, Учебно-методическое управление. - Воронеж : ВГУИТ, 2015. – Режим доступа : <http://biblos.vsu.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/2488>. - Загл. с экрана

6.6 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Используемые виды информационных технологий:

- «электронная»: персональный компьютер и информационно-поисковые (справочно-

правовые) системы;

- «компьютерная» технология: персональный компьютер с программными продуктами разного назначения (ОС Windows; MSOffice; КОМПАС-График;

- «сетевая»: локальная сеть университета и глобальная сеть Internet;

- Федеральный портал «Российское образование» (<http://www.edu.ru>)

- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru>)

Сетевая локальная БД Справочная Правовая Система КонсультантПлюс для 50 пользователей, ООО «Консультант-Эксперт» Договор № 200016222100042 от 17.11.2020 (срок действия с 01.01.2021 по 31.12.2021)

- Информационно-справочная система «NormaCS», ИП Голованова Е.Г. Договор № 200016222100038 от 13.10.2020 г., локальная версия, 1 ПК (срок действия с 20.10.2020 по 31.10.2021).

Программы	Лицензии, реквизиты, поддерживающие документы
Microsoft Windows 7	Microsoft Open License Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level # No Level #47881748 от 24.12.2010 г. http://eopen.microsoft.com
Microsoft Office Professional Plus 2007	Microsoft OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 г. http://eopen.microsoft.com Microsoft Office Professional Plus 2007 Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 г. http://eopen.microsoft.com
КОМПАС 3D	LTv12, бесплатное ПО http://zoomexe.net/ofis/project/2767-kompas-3d.html
Microsoft Windows XP	Microsoft Open License Academic OPEN No Level # No Level #44822753 от 17.11.2008 г. http://eopen.microsoft.com
Adobe Reader XI	Adobe Reader XI, бесплатное ПО https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html
Автоматизированная интегрированная библиотечная система «МегаПро»	Номер лицензии 104-2015, 28.04.2015 г., договор №2140 от 08.04.2015 г. Уровень лицензии «Стандарт»

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Необходимый для реализации образовательной программы перечень материально-технического обеспечения включает: лекционные аудитории (оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций; средствами звуковоспроизведения; экраном; имеющие выход в Интернет); помещения для проведения семинарских, лабораторных и практических занятий (оборудованные учебной мебелью); библиотеку (имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет); компьютерные классы. Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsu.ru>.

В ходе учебного процесса используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенные следующим оборудованием: доска ученическая, ноутбук, мультимедиа-проектор, комплекты мебели для учебного процесса, учебно-наглядные пособия. Аудитории кафедры сервиса и ресторанного бизнеса (20, 19, 20б) а также аудитории других кафедр университета, отвечающие перечисленным выше требованиям. Аудитория для проведения лекционных занятий № 20:

Доска 3 – х элементная для маркера – 1 шт;
Переносной ноутбук ASUS A7 Se – 1 шт;
Мультимедиа-проектор Mitsubishi XD500U – 1 шт.

Ноутбук ASUS A7 Se – 1 шт;
Ноутбук ASUS A7 Se – 1 шт;

Компьютерный класс кафедры сервиса и ресторанного бизнеса:

Компьютер «ВаРИАНТ Стандарт» ATX 450W/C2D – 12 шт;

Коммутатор D-Link DES-1016 – 1 шт;

Принтер цветной лазерный Epson – 1 шт;

Учебно-производственная (демонстрационная) лаборатория физико-химических методов исследования пищевых продуктов и контроля качества кулинарной продукции (а.20 б). Весы электронные CAS-CW-5 DD; кухонная посуда и инвентарь – в асс; стол производственный нерж.; шкаф холодильный Polair CM 105 S; плита электрическая ЭП-4 ЖШ; ноутбук ASUS A7 Se; мойка двухсекционная нерж.; плазменная панель Toshiba; CL-50 ROBOT-COUPЕ (5 нож. протирка); пароконвектомат E 61 GX; подставка под пароконвектомат; комплекты мебели для учебного процесса.

Для самостоятельной работы обучающихся используются аудитория кафедры для самостоятельной работы, аудитория для курсового и дипломного проектирования (выполнения курсовых и дипломных работ) (а.20 к), компьютерные класс ВУЗа (а.151, 341), читальные залы библиотеки.

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся может осуществляться при использовании:

Читальные залы ресурсного центра ВГУИТ	Компьютеры (30 шт.) со свободным доступом в сеть Интернет и Электронным библиотечным и информационно-справочным системам. Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно» Microsoft Windows Server Standart 2008 Russian Academic OPEN 1 License No Level #45742802 от 29.07.2009 г. http://eopen.microsoft.com Adobe Reader XI (бесплатное ПО) https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader/volume-distribution.html Microsoft Office Professional Plus 2010 Microsoft Open License Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian Academic OPEN 1 License No Level #48516271 от 17.05.2011 г. http://eopen.microsoft.com Microsoft Office 2007 Standart Microsoft Open License Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 http://eopen.microsoft.com Microsoft Office Professional Plus 2007 Microsoft Open License Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 http://eopen.microsoft.com LibreOffice 6.2 (бесплатное ПО) http://ru.libreoffice.org/ Автоматизированная интегрированная библиотечная система «МегаПро». Номер лицензии: 104-2015 Дата: 28.04.2015 Договор №2140 от 08.04.2015 г. Уровень лицензии «Стандарт»
--	--

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

8.2 Для каждого результата обучения по дисциплине определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

ОМ представляются отдельным комплектом и входят в состав рабочей программы дисциплины.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

Документ составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 19.03.04 - Технология продукции и организация общественного питания и профилю (специализации) подготовки Технологии производства продукции индустрии питания и ресторанного бизнеса.

Приложение Б

ПРИЛОЖЕНИЕ к рабочей программе дисциплины Международный этикет услуг питания

1. Организационно-методические данные дисциплины для заочной формы обучения

1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по курсам, ак. Ч
		3 Акад. Ч
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа в т. Ч. Аудиторные занятия:	8,7	8,7
Лекции	4	4
Практические занятия	4	4
Консультации текущие	0,6	0,6
Вид аттестации (зачет)	0,1	0,1
Самостоятельная работа:	59,4	59,4
Проработка материалов по лекциям	20	20
Проработка материалов учебникам, учебным пособиям	30	30
Подготовка к лабораторным занятиям	9,4	9,4
Контроль (зачет)	3,9	3,9

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ДИСЦИПЛИНЫ «МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЭТИКЕТ УСЛУГ ПИТАНИЯ»**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей компетенции:

- способностью использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания (ПК-1);
- способностью организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания (ПК-6).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основные параметры технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции;
- нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания;

уметь:

- организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания;
- использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания;
- диверсифицировать, комбинировать, видоизменять и совершенствовать технологическую деятельность в соответствии с запросами клиентов;

владеть:

- навыками использования технических средств для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции;
- навыками организации документооборота по производству на предприятии питания;
- навыками организации производства и обслуживания с учетом культурных традиций питания народов мира;
- навыками выстраивания системы клиентурных отношений основанной на удовлетворении запросов потребителей;

Содержание разделов дисциплины: Богатство традиций и культуры питания народов мира. Взаимосвязь географического расположения, религии, этнической культуры, традиций, экономики с особенностями и традициями культуры питания. Особенности технологии и подачи национальных блюд. Основные факторы, определяющие особенность той или иной кухни. Основное сырье и методы его кулинарной обработки.

**Оценочные материалы для промежуточной аттестации
по дисциплине**

Международный этикет услуг питания

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (результат освоения)	В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:		
			Знать	Уметь	Владеть
2	ПК-1	способность использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания	основные параметры технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции	организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания;	навыками использования технических средств для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции
3	ПК-6	способность организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания	нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания	-использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания; диверсифицировать, комбинировать, видоизменять и совершенствовать технологическую деятельность в соответствии с запросами клиентов	навыками организации документооборота по производству на предприятии питания; навыками организации производства и обслуживания с учетом культурных традиций питания народов мира; навыками выстраивания системы клиентурных отношений основанной на удовлетворении запросов потребителей

2 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Контролируемые модули/разделы/темы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства		Технология оценки (способ контроля)
			наименование	№№ заданий	
1	Этикет и гостеприимство. Общие понятия.	ПК – 1	Тест		Уровневая шкала
			Собеседование на зачете		Отметка в системе «зачтено-незачтено»
			Реферат		Уровневая шкала
2	Особенности этикета и гостеприимства в различных культурах	ПК-6	Тест		Уровневая шкала
			Собеседование на зачете		Отметка в системе «зачтено-незачтено»
			Реферат		Уровневая шкала

1 Оценочные средства для текущей и промежуточной аттестации
(включая экзаменационные задания, вопросы к зачету, задания, тесты, и другие виды контроля, интерактивные занятия, осуществляемые в процессе изучения дисциплины)

Нумерация оценочных средств вне зависимости от их вида - сквозная

3.1 Тесты (тестовые задания)

1. В современном понимании этот термин впервые был использован на одном из приемов короля-«солнце» Людовика XIV, когда придворным и приглашенным были преподнесены карточки с перечнем правил поведения при дворе:

А) этика; Б) этикет; В) долг; Г) церемониал.

2. Слово “этикет” обозначает:

- А) этичность и возможность самореализации личности;
 - Б) манеру поведения в установленном порядке;
 - В) устанавливать порядок, держать под контролем манеру поведения других людей.
3. Деловой этикет - это:

А) совокупность обычаев и традиций;

Б) требования к внешним формам поведения и общения партнеров по совместному делу;

- 4 В) форма общественного сознания;
- 5 Г) предрассудок.
- 6 4.Функция общегражданского этикета:
- 7 А) определять поведение людей при общении друг с другом в общественных местах, на работе, в семье;
- 8 Б) такая же, как у делового этикета;
- 9 В) устанавливать правила взаимодействия общественных организаций, государство.
- 10 5. Верно ли, что принципом делового этикета:
- 11 А) принцип гуманизма;
- 12 Б) принцип целесообразности действий?
- 13 1) верно А
- 14 2) верно Б
- 15 3) верны оба суждения
- 16 4) оба суждения неверны
- 17 6. Основными ценностями делового этикета являются:
- 18 А) критичность в отношении человека;
- 19 Б) вежливость, корректность, скромность, чуткость, внимательность, точность;
- 20 В) корпоративность.
- 21 7. Закончите фразу: «В деловых отношениях соблюдайте принцип распределительной справедливости: ...»:
- 22 А) чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение;
- 23 Б) чем больше заслуги, тем меньше должно быть вознаграждение;
- 24 В) чем меньше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение.
- 25 8. Манеры поведения на работе проявляются в:
- 26 А) сосредоточенности на самом себе;
- 27 Б) утрированности, неестественности, искусственности поведения;
- 28 В) естественности, сдержанности, невозмутимости, проявляющейся в жестах, мимике, речи, одежде;
- 29 Г) форме одежды.
- 30 9. Если вам предстоит познакомить двух людей:
- 31 А) обязательно представить хотя бы одного человека и можно уйти, предоставляя возможность наладить людям контакт;
- 32 Б) можно просто сказать: «Познакомьтесь»;
- 33 В) обязательно и представить: соблюсти порядок при представлении, назвать имя либо отчество, либо имя, отчество, фамилию, желательно упомянуть вид деятельности или род занятий.
- 34 10. Согласно правилам этикета, всегда представляют первыми:
- 35 А) старших, начальство, более авторитетных людей, равных по положению, возрасту и полу, родителей, женщин, менее близкого знакомого - более близкому;
- 36 Б) младших по возрасту, сотрудников, менее авторитетных, близких родственников, мужчин (независимо от их возраста и положения), одного - группе;
- 37 В) тех, кто больше нравится представляющему.
- 38 11. При знакомстве следует держаться:
- 39 А) уверенно, с достоинством; Б) скромно и робко; В) самоуверенно, нагло.
- 40 12. Согласно этикетным нормам не следует представлять:
- 41 А) младшего по возрасту - старшему по возрасту;
- 42 Б) женщину - мужчине;
- 43 В) имеющего более низкий должностной статус - имеющему более высокий должностной статус;
- 44 Г) одного сотрудника - группе сотрудников.
- 45 13. Когда представляют мужчину:
- 46 А) он должен встать;

- 47 Б) он может встать или оставаться сидеть - по своему усмотрению;
- 48 В) он может оставаться сидеть, за исключением случаев, когда его представляют высокопоставленному лицу.
- 49 14. При представлении люди обычно обмениваются рукопожатиями. Первым подает руку:
- 50 А) тот, кого представляли;
- 51 Б) мужчина - женщине, младший - старшему;
- 52 В) тот, кому представляли.
- 53 15. Первыми приветствуют:
- 54 А) младшие по возрасту, рангу - старшего; мужчина - женщину;
- 55 Б) те, кто первыми заметили человека;
- 56 В) все присутствующие - входящую в помещение женщину, собравшиеся - входящего.
- 57 16. Закончите фразу: "Согласно общим правилам вежливости, первый приветствует...":
- 58 А) опаздывающий - ожидающего;
- 59 Б) старший - младшего;
- 60 В) стоящий - проходящего;
- 61 Г) находящийся в помещении - входящего.
- 62 17. Обращение «ты» допустимо:
- 63 А) в официальной обстановке по отношению к хорошо знакомому человеку;
- 64 Б) в неофициальной обстановке при обращении к хорошо знакомому коллеге;
- 65 В) во всех случаях при условии, что вы заранее предложите перейти на «ты».
- 66 18. В деловых отношениях между мужчиной и женщиной предложение о переходе на «ты» должно исходить:
- 67 А) от женщины; Б) от мужчины; В) от любого.
- 68 19. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?
- 69 А) в служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель;
- 70 Б) женщину представляют мужчине, а не наоборот;
- 71 В) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
- 72 Г) мужчина уступает женщине дорогу.
- 73 20. Мужчина поднимается по лестнице:
- 74 А) слева от женщины; Б) позади женщины; В) впереди женщины.
- 75 21. Мужчина спускается по лестнице:
- 76 А) справа от женщины; Б) позади женщины; В) впереди женщины.
- 77 22. Этика делового общения по вертикали («снизу - вверх») учитывает правила эффективного общения в отношении:
- 78 А) между руководителями;
- 79 Б) между коллегами;
- 80 В) подчиненного к своему руководителю;
- 81 Г) руководителя к подчиненному.
- 82 23. Выберите правильное утверждение:
- 83 А) разговаривайте с начальником категорическим тоном, говорите всегда только «нет»;
- 84 Б) обращайтесь за помощью, советом, предложением «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя;
- 85 В) не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им;
- 86 Г) не старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной атмосферы.

- 87 24. Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?
- 88 А) задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут;
- 89 Б) необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников;
- 90 В) совещание должно начаться вовремя, независимо ни от чего.
- 91 25. Будучи руководителем, кого вы приветствовали бы первым:
- 92 А) вашего секретаря;
- 93 Б) охранника вашей организации;
- 94 В) уборщицу вашей организации;
- 95 Г) рядового сотрудника;
- 96 Д) любого, кого встретите;
- 97 Е) руководителя вышестоящей структуры.
- 98 26. Звонить по домашнему телефону сослуживцу, деловому партнеру для служебного разговора можно:
- 99 А) до 24 часов;
- 100 Б) до 20 часов;
- 101 В) до 22 часов;
- 102 Г) до 18 часов.
- 103 27. Выберите правильную схему написания делового письма:
- 104 А) интерес - внимание - действие - просьба;
- 105 Б) просьба - интерес - внимание - действие;
- 106 В) внимание - интерес - просьба - действие;
- 107 Г) внимание - действие - просьба - интерес.
- 108 28. Какое из правил этикета, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые приемы, указанных ниже, содержит ошибку:
- 109 А) ответить на приглашение следует в течение 5 дней;
- 110 Б) приглашение печатается на бумаге хорошего качества;
- 111 В) украшательские элементы текста не уместны;
- 112 Г) фамилия, имя и отчество приглашенного могут быть написаны от руки;
- 113 Д) в приглашении на завтрак, бокал шампанского, коктейль принято указывать время начала и окончания приема, например 12.00 - 13.30.
- 114 29. Подбирая себе гардероб, человек:
- 115 А) создает свой образ, выражает свое мировоззрение, влияя на мнение окружающих о себе;
- 116 Б) руководствуется единственным принципом: «Удобство для самого себя»;
- 117 В) должен стремиться выглядеть лучше, чем окружающие его люди.
- 118 30. Если женщина приглашена на неофициальный, неторжественный завтрак, обед, ужин или любое другое мероприятие, то ей следует надеть:
- 119 А) что-нибудь шикарное, главное - чтобы все ее запомнили;
- 120 Б) повседневную одежду, в т.ч. спортивный костюм;
- 121 В) повседневную одежду.
- 122 31. На официальные, торжественные приемы, проходящие в дневное время, женщинам можно надеть:
- 123 А) что-нибудь незамысловатое, в то же время следует подчеркнуть свою индивидуальность, сделать акцент на каком-либо предмете гардероба или аксессуаре;
- 124 Б) строгое платье-костюм, по желанию образ можно дополнить шляпкой, перчатками (кружевными, шелковыми, лайковыми);
- 125 В) вечернее платье, шляпу, перчатки.
- 126 32. Чем позднее начинается официальный прием, чем более торжественный характером он носит, тем:
- 127 А) наряднее вам следует выглядеть;
- 128 Б) проще должен быть ваш гардероб;

- 129 В) ярче должен быть ваш гардероб.
- 130 33. На неофициальных, неторжественных приемах мужчина должен присутствовать:
- 131 А) в повседневной одежде;
- 132 Б) обязательно в костюме;
- 133 В) Не принципиально в чем, обычно это важно для женщины.
- 134 34. На официальных приемах темный костюм и белая рубашка являются классическим вариантом для мужчин:
- 135 А) да, это верно;
- 136 Б) нет, на официальных приемах нужно быть во фраке или смокинге;
- 137 В) нет, все зависит от модных тенденций.
- 138 35. Фрак обычно надевают:
- 139 А) на праздник;
- 140 Б) официальные, торжественные вечерние приемы, а также на балы, исключением являются дневные приемы;
- 141 В) официальные торжественные приемы, а также на балы. В особо торжественных случаях - на дневные приемы, проходящие в закрытом помещении.
- 142 36. Смокинг предназначен:
- 143 А) для вечерних неофициальных мероприятий;
- 144 Б) дневных и вечерних неофициальных мероприятий;
- 145 В) официальных вечерних мероприятий.
- 146 37. Если в приглашении есть указание на дресс-код, правила этикета рекомендуют следовать ему:
- 147 А) всегда;
- 148 Б) на мероприятиях, важных для вас;
- 149 В) только на официальных мероприятиях.
- 150 38. Среди мужских деловых костюмов самым консервативным считается:
- 151 А) смокинг, к нему белая рубашка с мягким воротничком; галстук-бабочка в цвет смокинга;
- 152 Б) однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, темно-бордовый галстук;
- 153 В) однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, однотонный галстук в мелкий горошек или косую полосу.
- 154 39. Среди женских деловых костюмов для встреч на высоком официальном уровне самым консервативным считается:
- 155 А) костюм строгого кроя, любого цвета и фасона, блузка приближена к мужской рубашке;
- 156 Б) костюм темно-бордового или синего цвета; пиджак однобортный, приталенный, юбка прямая, чуть ниже колена, блузка приближена к мужской рубашке;
- 157 В) костюм любого кроя, главное, чтобы он был к лицу.
- 158 40. На формальные встречи женщина может надевать:
- 159 А) деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, но глубокие декольте и прозрачные ткани не допустимы;
- 160 Б) костюмы любого цвета и различных фасонов, платья из тонких, воздушных тканей;
- 161 В) деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, допустимы глубокие декольте и прозрачные ткани.
- 162 41. Среди допустимых элементов внешнего облика деловой женщины выделите один нежелательный:
- 163 А) платье-костюм;
- 164 Б) блузка в полосу;
- 165 В) непокрытые лаком ногти;

- 166 Г) отсутствие макияжа;
167 Д) кейс;
168 Е) плащ;
169 Ж) шляпа;
170 З) босоножки;
171 И) брючный костюм;
172 К) брючный ремень.
- 173 42. Когда уместно приходиться на встречи в повседневной одежде?
174 А) всегда;
175 Б) только на неофициальные, неторжественные мероприятия;
176 В) когда нет возможности переодеться после работы.
- 177 43. Какой предмет наименее подходит в качестве подарка руководителю от сотрудников:
178 А) портмоне;
179 Б) настольный письменный прибор;
180 В) галстук;
181 Г) эстамп;
182 Д) шкатулка;
183 Е) пепельница.
- 184 44. Какому из деловых приемов подходит следующее описание: «Начало в 12-00 - 12-30. Продолжительность - 1-1,5 часа. Меню: холодные закуски, одно-два горячих блюда, десерт, кофе. Напитки: сухие вина, шампанское. Супруги бизнесменов не приглашаются (но может быть исключение).
185 А) завтрак;
186 Б) рабочий завтрак;
187 В) коктейль;
188 Г) а ля фуршет;
189 Д) буфет-обед;
190 Е) обед.
- 191 45. Какой напиток не подается к столу на деловых приемах:
192 А) красное вино;
193 Б) белое вино;
194 В) водка;
195 Г) ликер;
196 Д) сок;
197 Е) минеральная вода;
198 Ж) шампанское;
199 З) пиво;
200 И) коньяк;
201 К) аперитив.
- 202 46. В типовой визитной карточке сотрудника не указывается:
203 А) должность сотрудника;
204 Б) служебный телефон;
205 В) домашний адрес сотрудника;
206 Г) фамилия, имя;
207 Д) название фирмы;
208 Е) почтовый адрес фирмы.
- 209 47. Визитная карточка фирмы не содержит:
210 А) полное официальное название фирмы;
211 Б) логотип;
212 В) почтовый адрес;
213 Г) адрес в Интернете;

- 214 Д) телефоны секретариата;
215 Е) банковские реквизиты;
216 Ж) направление деятельности фирмы.
217 48. Первый вручает свою визитную карточку:
218 А) младший по должности;
219 Б) старший по должности.
220 49. Выделите элемент, неподходящий для зоны неформального общения в кабинете руководителя:
221 А) кресла;
222 Б) журнальный столик;
223 В) бар;
224 Г) газеты, журналы, буклеты;
225 Д) компьютер.
226 50. Надписи на визитной карточке принято делать:
227 А) в правом верхнем углу;
228 Б) в левом верхнем углу;
229 В) в левом нижнем углу;
230 Г) в правом нижнем углу.

3.2 Вопросы для собеседования

Тема 1. Деловые отношения и имидж их участников

1. Понятие о деловых отношениях.
2. Значение имиджа в деловой сфере.
3. Модели имиджа.
4. Компоненты имиджа делового человека.
5. Общение как компонент делового имиджа.

Тема 2. Особенности делового общения

1. Общение как социально-психологическое явление.
2. Характеристики общения.
3. Деловое общение и его особенности.
4. Принципы делового общения.

Тема 3. Подготовка и установление деловых контактов

1. Общие правила подготовки и организации деловой встречи.
2. Построение образа партнера по общению.
3. Установление взаимоотношений в начале деловой встречи.

Тема 4. Интерпретация невербальной информации в деловом общении

1. Зрительный контакт в ситуации общения.
2. Кинестетические и проксемические средства общения.
3. Паралингвистические особенности невербального общения. Межнациональные различия невербального общения.

Тема 5. Речевое поведение в деловом общении

1. Индикаторы речевого поведения.
2. Технологии передачи информации.
3. Технологии приема информации.

Тема 6. Формы делового общения. Диалог

1. Понятие о формах делового общения.
2. Характеристика диалоговых форм делового общения.

Тема 7. Формы делового общения. Монолог.

1. Понятие о формах делового общения.
2. Монолог в деловом общении.

3. Дистанционное общения в деловой сфере и социальное

Тема 8. Конфликты и их разрешение в деловом общении

1. Конфликты и конфликтные ситуации в деловом общении.
2. Стратегии поведения в конфликте.
3. Разрешение конфликтов.
4. Стресс как источник конфликтов.

Тема 9. Этика и этикет делового человека

1. Этические проблемы деловых отношений.
2. Правила этикета как модель этического поведения.
3. Национальные особенности этикета.

3.3 Реферат

Примерные темы реферата

1. Истоки риторических традиций.
2. Особенности общения по телефону. Этикет телефонного разговора.
3. Сопровождение как разновидность делового общения.
4. Речевой этикет в деловом общении.
5. Зачем необходимо соблюдать коммуникативные качества речи в деловом общении?
6. Спор как разновидность делового и педагогического общения. Доказательства и аргументация в споре.
7. Роль интонации и невербальных средств в деловом общении.
8. Особенности общения с клиентами, прием посетителей как жанры делового общения.
9. Использование технических средств в коммуникации.
10. Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой.
11. Поздравительная речь в неофициальном и деловом общении.
12. Национальные особенности невербального поведения участников общения.
13. Правила и ошибки комплимента.
14. Виды и роль вопросов в деловом общении.
15. Деловой этикет.
16. Барьеры и ошибки в общении: их причины и пути преодоления.
17. Особенности делового поведения с иностранными партнерами.
18. Психологическая культура делового разговора.
19. Конфликт и способы его конструктивного преодоления.
20. Уловки в споре и приемы их преодоления.
21. Невербальные средства повышения делового статуса.
22. Имидж предпринимателя.
23. Национальные стили ведения переговоров.
Деловая переписка с иностранными фирмами.
1. Как сделать свою речь убедительной.
2. Позитивные позиции в деловом общении, ведущие к успеху.
3. Черная риторика. Ее особенности и значение.
4. Этика и этикет проведения праздников.
5. Дистанционное деловое общение. Требования и особенности.
6. Национальные особенности англичан, французов, немцев; стиль и этика делового общения.
7. Менталитет, стиль и этика делового общения в Китае, Японии и Арабском Востоке.
8. Транзактный анализ общения.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если тема раскрыта полностью, сообщение логично, использованы данные новых исследований, оформление отвечает требованиям, студент свободно ориентируется в представляемом материале, логично и аргументировано отвечает на вопросы по теме.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если тема в основном раскрыта, имеются логические погрешности, материал собран из учебников и общеизвестных источников, оформление отвечает требованиям, студент в состоянии ответить на вопросы по теме.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если подобран материал по теме, но нарушена логика в изложении, оформление не вполне отвечает требованиям, вопросы по теме вызывают затруднения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если материал напрямую не связан с темой, логика сообщения нарушена, оформление не отвечает требованиям, студент не отвечает на вопросы по теме.

3.4 Зачет

1. Национальные особенности этикета
3. Понятие о деловых отношениях.
4. Значение имиджа в деловой сфере.
5. Модели имиджа.
6. Компоненты имиджа делового человека.
7. Общение как компонент делового имиджа.
5. Общение как социально-психологическое явление.
6. Характеристики общения.
7. Деловое общение и его особенности.
8. Принципы делового общения.
4. Общие правила подготовки и организации деловой встречи.
5. Построение образа партнера по общению.
6. Установление взаимоотношений в начале деловой встречи.
4. Зрительный контакт в ситуации общения.
5. Кинестетические и проксемические средства общения.
6. Паралингвистические особенности невербального общения. Межнациональные различия невербального общения.
4. Индикаторы речевого поведения.
5. Технологии передачи информации.
6. Технологии приема информации.

8. Понятие о формах делового общения.
9. Характеристика диалоговых форм делового общения.
4. Монолог в деловом общении.
5. Дистанционное общения в деловой сфере.и социальное

5. Конфликты и конфликтные ситуации в деловом общении.
6. Стратегии поведения в конфликте.
7. Разрешение конфликтов.
8. Стресс как источник конфликтов.
4. Этические проблемы деловых отношений.
5. Правила этикета как модель этического поведения.

Критерии оценки	Баллы
Студент ответил на все вопросы, допустил не более 1 ошибки в ответе	5
Студент ответил на все вопросы, допустил более 1, но менее 3 ошибок	4
Студент ответил не на все вопросы, но в тех, на которые дал ответ не допустил ошибки	3
Студент ответил не на все вопросы, допустил более 5 ошибок	2

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для оценки знаний, умений, навыков студентов по дисциплине «**Международный этикет услуг питания**» применяется бально-рейтинговая система оценки студента.

1. Рейтинговая система оценки осуществляется в течение всего семестра при проведении аудиторных занятий, показателем ФОС является текущий опрос в виде собеседования и сдачи реферата по предложенной преподавателем теме, за каждый правильный ответ студент получает 5 баллов (зачтено - 5, незачтено - 0), реферат оценивается по системе «зачтено»-«незачтено». Максимальное число баллов по результатам текущей работы в семестре 50.

2. Бальная система служит для получения зачета по дисциплине.

Максимальное число баллов за семестр – 100.

Максимальное число баллов по результатам текущей работы в семестре - 50.

Максимальное число баллов на зачете - 50.

Минимальное число баллов за текущую работу в семестре - 30.

Студент набравший в семестре менее 30 баллов может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины или выполнив обязательные задания, для того чтобы быть допущенным до зачета.

Студент, набравший за текущую работу менее 30 баллов, т.к. не выполнил всю работу в семестре по объективным причинам (болезнь, официальное освобождение и т.п.) допускается до зачета, однако ему дополнительно задаются вопросы на собеседовании по разделам, выносимым на зачет.

В случае неудовлетворительной сдачи зачета студенту предоставляется право повторной сдачи в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии. При повторной сдаче зачета количество набранных студентом баллов на предыдущем зачете не учитывается.

Зачет проводится в виде ответов на вопросы и дополнительных вопросов.

Максимальное количество заданий в билете – 3.

При частично правильном ответе **сумма баллов делится на три.**

Для получения оценки «зачтено» суммарная бально-рейтинговая оценка студента по результатам работы в семестре и на зачете, **должна быть не менее 60 баллов.**

5. Матрица соответствия результатов обучения, показателей, критерием и шкалоценки

Результаты обучения(на осно-ве обобщённых компетенций)	Предмет оценки (продукти или процесс)	Показатель оценки	Критерии оценки	Шкала оценки	
				Академическая оценка (зачтено/незачтено)	Уровень освоения компетенции
ПК-1 способность использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания					
Знать	Ответы на вопросы (тест)	основные параметры технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции	студент знает факторы, влияющие на поведение потребителей в процессе сервисной деятельности, психологические приемы эффективного слушания; психологические приемы овладения инициативой в общении; приемы и способы разрешения конфликтных ситуаций в деловом общении	зачтено	базовый
Уметь	Собеседование по практическим работам	организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания;	студент самостоятельно оценивает психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей	зачтено	продвинутый
			студент не способен самостоятельно оценить психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей	не зачтено	не освоено

Владеть	Реферат. Презентация	навыками использования технических средств для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции	студент владеет приемами и методами анализа психологических особенностей потребителей	зачтено	высокий
			студент не владеет приемами и методами анализа психологических особенностей потребителей	не зачтено	не освоено
ПК-6 способность организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания					
Знать	Ответы на вопросы (тест)	нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания	Студент знает основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса	зачтено	базовый
		использовать нормативную, техническую,	Студент умеет работать в контактной зоне как сферереализации сервисной деятельности	зачтено	продвинутый

<p>Уметь</p>	<p>Собеседование по практическим работам</p>	<p>технологическую документацию в условиях производства продукции питания; диверсифицировать, комбинировать, видоизменять и совершенствовать технологическую деятельность в соответствии с запросами клиентов</p>	<p>Студент не умеет работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности</p>	<p>не зачтено</p>	<p>не освоено</p>
<p>Владеть</p>	<p>Реферат. Презентация</p>	<p>навыками организации оборота по производству предприятия питания;</p>	<p>Студент готов к консультированию потребителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>зачтено</p>	<p>высокий</p>
		<p>навыками организации производства и обслуживания с учетом культурных традиций питания народов мира;</p> <p>навыками выстраивания системы</p>	<p>Студент не готов к консультированию потребителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>не зачтено</p>	<p>не освоено</p>

		клиентурных отношений основанной на удовле- творении за-просов по- ребителеей			
--	--	---	--	--	--

