

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

Фирма: Федеральная Академия Искусств

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 2021.10.24 10:01:08

Университет: УИИИ

faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

рабочей программы учебной дисциплины "Б1.В.03 Коммуникативные технологии на предприятиях общественного питания"

направления подготовки бакалавров "19.04.04 Технология продукции и организация общественного питания"

профиль подготовки "Технология продукции и организация общественного питания"

программа подготовки "магистр"

Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель учебного курса – ознакомление магистрантов с основными коммуникативными технологиями в профессиональной сфере, в частности на предприятиях общественного питания. С новыми, общепринятыми положениями профессиональной коммуникации в сфере обслуживания, их исторического значения в жизни общества.

Задача учебного курса – на основе знания основных норм и правил профессиональной коммуникации и этики общения выработать у магистрантов навыки позитивного общения на предприятиях общественного питания и их применение в целях достижения успехов в профессиональной карьере.

Основные блоки и темы дисциплины

Раздел дисциплины
Общение, его основные компоненты и критерии на предприятиях общественного питания
Этикет и культура на предприятиях общественного питания
Национальнокультурные особенности этикета в сфере общественного питания .
Содержание и структура коммуникативных умений будущих специалистов общественного питания
Личные качества работников «контактной зоны» (официантов, барменов, метрдотелей и др.)
Понятие коммуникативной «культуры обслуживания» клиентов. Средства массовой коммуникации в системе духовно-нравственного развития личности
Правила обслуживания клиентов на предприятиях общественного питания
Хорошие манеры как основа этикета в сфере обслуживания
Имидж работника сферы обслуживания (этикетный минимум)
промежуточная аттестация -зачет

Место дисциплины в структуре ОП

19.04.04 Технология продукции и организация общественного питания

Дисциплина является элементом базовой части дисциплин ОП. Дисциплина имеет межпредметные связи с дисциплинами «Культурология», «Психология», «Социальная психология», «Этика», «Русский язык и культура речи». Дисциплина «Коммуникативные технологии на предприятии общественного питания» направлена на изучение процесса коммуникации как социально-психологического феномена, его функций, структуры, качественных характеристик, рассматривает условия и критерии эффективного общения и взаимодействия людей на предприятиях общественного питания, особенности организации совместной деятельности и управления ею, а также тактики и техники делового общения и основы этикета. Знания, умения и навыки по дисциплине занимают одно из центральных мест, в структуре профессиональной культуры магистранта.



В результате изучения дисциплины бакалавр должен обладать следующими компетенциями:

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		
УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде		
методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата (решения лингвистической задачи).	разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций (коммуникационных процессов) в ходе решения лингвистической задачи.	умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для достижения поставленной цели.
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		
УК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки - по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.)		
системные характеристики участников социокультурного процесса, основные формы социального взаимодействия, типы социальной коммуникации.	на практике выявить значимые качества участников социокультурного взаимодействия для эффективной коммуникации и совместной деятельности.	приемами и методами эффективной коммуникации для совместной деятельности и отношений на личностном и групповом уровнях.
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		
УК-3.3 Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата		
методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата (решения лингвистической задачи).	разрабатывать командную стратегию.	умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для достижения поставленной цели.
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		
УК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды		
методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата (решения лингвистической задачи).	формулировать задачи для достижения поставленной перед командой цели.	умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для достижения поставленной цели.
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
УК-4.1 Выбирает коммуникативно приемлемые формы делового общения на государственном и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами для академического и профессионального взаимодействия		
- основные законы языка, понятия культуры и этики речи; функциональные стили современного языка; стили общения; вербальные и невербальные средства коммуникации;- нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; вербальные и невербальные средства профессионально-делового взаимодействия; принципы построения публичной речи, ведения дискуссий и круглых столов.	- вести обмен информацией в устной и письменной формах на государственном языке; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности;- выбирать языковые средства, уместные для конкретной коммуникативной ситуации.	- современными информационно-коммуникативными средствами в процессе общения; навыками вербальной и невербальной коммуникации для академического и профессионального взаимодействия;- навыками передачи связанных аргументированных высказываний; навыками построения высказывания с учетом литературных норм и коммуникативной ситуации; навыками использования коммуникативно приемлемых стилей делового общения и представления своей точки зрения в ходе публичных выступлений.
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
УК-4.2 Использует коммуникативные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках		
основные понятия культуры и этики речи; нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; коммуникативные технологии.	вести поиск необходимой информации для решения стандартных коммуникативных задач; использовать знание языковых норм.	навыками решения стандартных коммуникативных задач; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения.
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках		
- основы составления, оформления и	- определять природу, структуру и	- навыками использования



редактирования научных и официально-деловых текстов, особенности коммуникативных стратегий и тактик в деловой сфере профессиональной деятельности; особенности стилистики официальных и неофициальных писем; социокультурные различия в формате корреспонденции;- правила организации личной и деловой письменной коммуникации; речевой этикет, отражающий особенности культуры страны изучаемого языка.	основные элементы деловой коммуникации, соблюдать стилистические и языковые нормы в официально-деловом письменном тексте, строить, оформлять и редактировать основные официально-деловые тексты, анализировать коммуникативные стратегии и тактики в деловой сфере профессиональной деятельности;- осуществлять обмен деловой корреспонденцией на иностранном языке с учетом языковых норм и социокультурных различий.	современных принципов деловой коммуникации в профессиональной деятельности; стилистическими и языковыми нормами официально-делового стиля.- навыками организации письменной иноязычной речи; навыками употребления функционально дифференцированных языковых средств в соответствии с конкретными коммуникативными целями.
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям;• уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы;• критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям;• уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы;• критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия		
этические нормы языка; понятия «речевое взаимодействие», «диалогическое общение» для сотрудничества в академической коммуникации общения; особенности ораторского искусства.	осуществлять коммуникацию без искажения смысла при письменном и устном общении; вести диалогическую и монологическую речь с использованием наиболее употребительных лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях официального и неофициального общения с учетом специфики тем коммуникаций.	различными речевыми формами: описание, сообщение, разъяснение, рассуждение; этическими нормами языка; формами группового общения: беседа, интервью; богатым словарным запасом на основе проработанных текстов и прочитанных произведений.
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно		
терминологическую, общенаучную, служебную лексику научной профессиональной литературы, лексику устной формы общения.	переводить аутентичные профессиональные тексты с иностранного на государственный язык и обратно.	навыками анализа и реферирования профессионально-деловых текстов.
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах		
УК-5.1 Отмечать и анализировать особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем		
- особенности межкультурного взаимодействия; - основные типы мировоззрения.	- выявлять обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем особенности межкультурного взаимодействия; преодолевать культурный барьер, воспринимая межкультурные различия;- конструктивно взаимодействовать с представителями разных социокультурных типов.	- способностью использовать набор коммуникативных средств и делать их правильный выбор в зависимости от ситуации общения.- навыком эффективной коммуникации на основе толерантности.
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах		
УК-5.2 Демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения		
- историю развития общества; - основные типы мировоззрения.	- анализировать закономерности исторического развития; реализовывать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов культурно-исторического и	- специальной терминологией, историческими знаниями и использовать их при анализе современной ситуации; - навыком эффективной коммуникации на основе толерантности.



	социокультурного развития исторического развития.России и других регионов в контексте ряда культурных традиций мира;- анализировать закономерности	
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах		
УК-5.3 Придерживаться принципов недискриминационного взаимодействия основанного на толерантном восприятии культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий, при личном и массовом общении для выполнения поставленной цели		
- принципы толерантного отношения к культурным особенностям представителей различных этносов и конфессий;- основные типы мировоззрения; типы социального взаимодействия на групповом и индивидуальном уровнях.	- реализовывать недискриминационное толерантное восприятие культурных особенностей в личном и массовом общении и выполнении поставленной задачи; - конструктивно взаимодействовать с представителями разных социокультурных типов; работать с нормативными и правовыми документами.	- способностью придерживается принципов недискриминационного взаимодействия и толерантного восприятия культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий;- навыком эффективной коммуникации на основе толерантности.
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки		
УК-6.1 Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы		
- основы планирования профессиональной траектории с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности, и требований рынка труда.	- планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач;- находить и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития.	- навыками определения реалистических целей профессионального роста.
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки		
УК-6.2 Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда		
- основы планирования профессиональной траектории с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности, и требований рынка труда.	- расставлять приоритеты профессиональной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; - планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач.	- навыками определения реалистических целей профессионального роста.
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки		
УК-6.3 Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата		
основы планирования профессиональной траектории с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности и требований рынка труда.	подвергать критическому анализу проделанную работу.	навыками определения реалистических целей профессионального роста.
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки		
УК-6.4 Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков		
- основы планирования профессиональной траектории с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности и требований рынка труда.	- планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач;- находить и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития.	- навыками выявления стимулов для саморазвития.

Дисциплина "Коммуникативные технологии на предприятиях общественного питания" изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими, лабораторными занятиями, выполнением контрольных работ, самостоятельной работы над учебной и научно-технической литературой и завершается экзаменом.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 72 часа, 2 зачетные единицы.

Вид промежуточной аттестации: Зачет.

Разработчик:

Подписано простой ЭП 20.06.2024

Пафифова Бэла Казбековна



Зав. кафедрой:

Подписано простой ЭП 30.06.2024

Сиюхова Аминет Магаметовна

Зав. выпускающей кафедрой:

Подписано простой ЭП 17.07.2024

Хатко Зурет Нурбиевна

