

Приложение к рабочей программе дисциплины
«Сервисная деятельность»

19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

Бакалавриат

Профиль «Технологии ресторанного дела»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

«Сервисная деятельность»

Дисциплина части, формируемой участниками образовательных отношений

Заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	108/3
Цель изучения дисциплины	Формирование у студентов определенных ФГОС ВО направления подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» компетенций, позволяющих рационально планировать и эффективно реализовывать в условиях предприятий питания прогрессивные методы и формы оказания необходимых услуг для различных категорий посетителей современных предприятий питания.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Введение в дисциплину. Природа и характер сервисной деятельности. Становление и развитие сервисной деятельности. Принципы организации деятельности по предоставлению услуг и сервисному обслуживанию различных категорий потребителей. Основные принципы разработки и внедрения новых форм сервисного обслуживания и оказания услуг для различных категорий потребителей. Этические и психологические особенности обслуживания посетителей предприятий общественного питания. Формы и методы оказания услуг и организации сервисного обслуживания для посетителей предприятий общественного питания. Основы контроля качества и сертификации деятельности по сервисному обслуживанию и оказанию услуг на предприятиях общественного питания.
Формируемые компетенции (коды)	УК-3; УК-5; ПКУВ-2
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	УК-3.1. Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях; УК-3.2. Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует

	последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии; УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой; УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этнических, религиозных и ценностных систем; УК-5.2. Использует различные формы и типы коммуникаций в мире культурного многообразия и демонстрирует возможности взаимопонимания между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм; УК-5.3. Демонстрирует практические навыки анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; применяет различные способы анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации; ПКУВ-2.1 Управляет материальными ресурсами и персоналом предприятия общественного питания; ПКУВ-2.2 Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	УК-3: Психология; Конфликтология; Организационно-управленческая практика. УК-5: Философия; Конфликтология; Этика и этикет; Реклама в общественном питании; Формирование толерантной культуры. ПКУВ-2: Технология и организация централизованного производства кулинарной продукции и кондитерских изделий; Стратегия планирования деятельности предприятий общественного питания; Управление ресторанным бизнесом; Реклама в общественном питании; Организационно-управленческая практика.
Образовательные технологии	Преподавание дисциплины ведется с применением: 1. Информационных технологий: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим работам; 2. Привлечением нормативных правовых источников, материалов исследований и периодической научной печати; 3. Интерактивных технологий: разбор конкретных ситуаций
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)	Экзамен