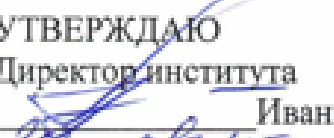



**Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)**

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор

Н.Л. Ткаченко
«30»  2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор института

Иванцов А.А.
«30»  2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Инновационные технологии профессиональных коммуникаций в сфере "HORECA"

индекс по учебному плану: **Б1.В.03**

направление подготовки: **43.04.03 Гостиничное дело**

направленность (профиль): **Инновационные технологии в гостиничном и ресторанном бизнесе**

Общая трудоемкость <i>(в академических часах / ЗЕ)</i>	108 часов / 3 ЗЕ	
в том числе по формам обучения:	очная	заочная
<i>Аудиторная работа</i> <i>(контактная работа)</i>	36	12
из них:		
лекции	18	6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	36	6
Самостоятельная работа	54	87
Контроль	18	9
Форма промежуточной аттестации Экзамен	2 семестр	1 семестр

Рабочая программа дисциплины «Инновационные технологии профессиональных коммуникаций в сфере "HORECA"» составлена на основании ФГОС высшего образования, утвержденного Минобрнауки РФ от 15 июня 2017 г. N 558, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, программа магистратуры «Инновационные технологии в гостиничном и ресторанном бизнесе».

Разработчик рабочей программы



д.т.н., проф. Пасько О.В.

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела протокол №1 «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой гостиничного
и ресторанного дела



к.т.н., доцент Успенская М.Е

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и
контроля качества образовательного процесса



Федорова О.В.

Специалист по УМР отдела методического обеспечения
и контроля качества образовательного процесса



Катунина Е.И.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает требования к образовательным результатам и результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину Инновационные технологии профессиональных коммуникаций в сфере "HORECA" и студентов направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, обучающихся по образовательной программе магистратуры.

Программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:

- Приказом Минобрнауки России от 15.06.2017 N 558 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело" (Зарегистрировано в Минюсте России 06.07.2017 N 47328).
- Приказом Минтруда России от 07.05.2015 N 282н "Об утверждении профессионального стандарта "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 N 37395).
- Приказом Минтруда России от 07.05.2015 N 281н "Об утверждении профессионального стандарта "Руководитель предприятия питания" (Зарегистрировано в Минюсте России 02.06.2015 N 37510).
- Учебным планом по образовательной программе бакалавриата Инновационные технологии в гостиничном и ресторанном бизнесе направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденным в 2021 г.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью обучения по дисциплине Б1.В.03 Инновационные технологии профессиональных коммуникаций в сфере "HORECA" является освоение основных технологий и способов построения эффективных профессиональных коммуникаций; рассмотрение организационной структуры управления предприятий ресторанного и гостиничного бизнеса, а также определение значения основных служб на данных предприятиях в обслуживании клиентов.

Задачами Инновационных технологии профессиональных коммуникаций в сфере "HORECA" являются освоение особенностей коммуникативной деятельности в различных системах взаимодействия; освоение современных моделей профессиональных коммуникаций в гостиничном и ресторанном бизнесе; освоение техник делового общения в профессиональной деятельности; освоение технологий конструктивной критики, а также методов преодоления коммуникативных барьеров и нейтрализации манипуляций в профессиональных коммуникациях. Оценка системности владения теоретическими знаниями и практическими навыками по вопросам технологий профессиональных коммуникаций, готовности применения этих знаний при решении конкретных задач. Управление, координация и контроль основных подразделений на предприятиях. Формирование знания о потенциальных возможностях применения правовых знаний для решения задач в профессиональных коммуникациях.

Приобретение студентами знаний соответствующего направления обозначает формирование у них определенных практических навыков разработки и реализации управленческих решений по основным аспектам технологии профессиональных коммуникаций российского ресторанного и гостиничного бизнеса.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.03 Инновационные технологии профессиональных коммуникаций в сфере "HORECA" реализуется в рамках базовой части. Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах:

- Основные службы гостиничного предприятия;
- Организация гостиничного дела;
- Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

Для освоения учебной дисциплины студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями:

ПКО-4 Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

Основные положения дисциплины должны быть использованы при изучении дисциплин:

- Проектирование гостиничной и ресторанной деятельности;

В качестве промежуточной аттестации по дисциплине предусмотрен экзамен в 1-м семестре у обучающихся по заочной форме обучения.

Итоговая оценка уровня сформированности компетенции ПКО-4 определяется в период государственной итоговой аттестации.

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины Б1.В.03 Инновационные технологии профессиональных коммуникаций в сфере "HORECA" направлен на формирование у обучающихся по программе высшего образования – программе магистратуры – по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело общепрофессиональных компетенции ПКО-4.

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
ПКО-4. Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПКО-4.1. Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПКО-4.2. Внедряет передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПКО-4.3. Применяет современные информационно-коммуникативные технологи для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного</p>	<p>Знает:</p> <p>объекты профессиональной деятельности с учетом инновационных технологий на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>перспективность инноваций, их эффективность и мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Умеет: проектировать объекты профессиональной деятельности с учетом инновационных технологий на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания определять перспективность инноваций, оценивать их эффективность и разрабатывать</p>

	питания	<p>мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>Имеет практический опыт: навыками проектирования объектов профессиональной деятельности с учетом инновационных технологий на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания навыками определения перспективности инноваций, оценки их эффективности и разработки мероприятий по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания</p>
--	---------	---

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов

Объем дисциплины 3 зачетные единицы, 108 часа, включая сдачу экзамена

5.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Очная форма обучения

	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа				СРС	Индекс компетенции
			всего	в т.ч.				
				Л	Семи-нары	Прак-т. занятия		
1	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях сферы «HORECA».	9	4	2	2		5	ПКО-4
2	Механизм непрерывного взаимодействия департаментов и обеспечение эффективности реализации данного процесса.	9	4	2	2		5	ПКО-4
3	Общие стандарты сбора информации и обмена ею, распределения сфер ответственности между структурными подразделениями предприятия сферы «HORECA» .	11	6	2	4		5	ПКО-4
4	Документационное обеспечение делового общения	9	4	2	2		5	ПКО-4
5	Современные формы деловых коммуникаций. Деловое общение при обслуживании гостей в «HORECA». Виды делового общения.	14	6	2	4		8	ПКО-4
6	Технология формирования имиджа личности сферы «HORECA».	9	4	2	2		5	ПКО-4
7	Управление коммуникациями в	11	6	2	4		5	ПКО-4

¹ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины

	сфере «HORECA». Эффективность коммуникаций в гостиничном и ресторанном деле.								
	Итого	72	34	14	20			38	
	Экзамен	36	-	-	-			-	
	Всего часов	108	34					38	

Заочная форма обучения

	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа				СРС	Индекс компетенции
			всего	в т.ч.				
				Л	Семи-нары	Прак-т. занятия		
1	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях сферы «HORECA».	19	2	2	0		15	ПКО-4
2	Механизм непрерывного взаимодействия департаментов и обеспечение эффективности реализации данного процесса.	14	2	2	0		10	ПКО-4
3	Общие стандарты сбора информации и обмена ею, распределения сфер ответственности между структурными подразделениями предприятия сферы «HORECA» .	13	3	2	1		10	ПКО-4
4	Документационное обеспечение делового общения	12	2	1	1		10	ПКО-4
5	Современные формы деловых коммуникаций. Деловое общение при обслуживании гостей в «HORECA». Виды делового общения.	18	3	2	1		15	ПКО-4
6	Технология формирования имиджа личности сферы «HORECA».	12	2	2	0		10	ПКО-4
7	Управление коммуникациями в сфере «HORECA». Эффективность коммуникаций в гостиничном и ресторанном деле.	15	2	1	1		13	ПКО-4
	Итого	99	16	12	4		83	
	Экзамен	9	-	-	-		-	
	Всего часов	108	16	12	4		83	

5.2. Тематическое содержание дисциплины

Тема 1. Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях сферы «HORECA».	1. Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией 2. Управленческая информация: ее виды и свойства. 3. Уровни и виды коммуникации. 4. Коммуникационный процесс и каналы передачи
---	---

² Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины

	информации. Коммуникативные навыки и умения
Тема 2. Механизм непрерывного взаимодействия департаментов и обеспечение эффективности реализации данного процесса.	1. Передача информации в подразделениях гостиничной и ресторанной сферы обслуживания. 2. Проведение собраний. Виды собраний.
Тема 3. Общие стандарты сбора информации и обмена ею, распределения сфер ответственности между структурными подразделениями предприятия сферы «HORECA».	1. Зоны ответственности. Зоны влияния. 2. Построение эффективной команды предприятий сферы «HORECA». Оценка работы сотрудника. 3. Книга отзывов. Форумы компании. 4. Секретные покупатели. 5. Делегирование.
Тема 4. Документационное обеспечение делового общения.	1. Особенности деловой переписки. 2. Документирование управленческой деятельности 3. Характеристика и виды современного делового письма. Общие правила оформления документов.
Тема 5. Современные формы деловых коммуникаций. Деловое общение при обслуживании гостей в «HORECA». Виды делового общения.	1. Информационные потребности современного общества и технические возможности. 2. Тенденции в развитии коммуникационных технологий 3. Интернет: особенности возможности. Деловые коммуникации в цифровой среде. 4. Прием гостей и установление контакта. Доверие Гостя. 5. Типы клиентов. Выявление потребностей клиента. 6. Способы устранения возражений и способы ускорения продаж. 7. Деловая беседа. 8. Переговоры. 9. Интервью. 10. Пресс-конференции. 11. Презентации.
Тема 6. Технология формирования имиджа личности сферы «HORECA».	1. Принципы построения имиджа. Речевой имидж. 2. Техники эффективного речевого общения. 3. Культура спора. Уловки в споре.
Тема 7. Управление коммуникациями в сфере «HORECA». Эффективность коммуникаций в гостиничном и ресторанном деле.	1. Управление внутренними коммуникациями организации 2. Связи с общественностью как система коммуникаций 3. Коммуникации между организациями и властью. 4. Основные законодательные акты, регулирующие деятельность сферы «HORECA». 5. Критерии оценки эффективности коммуникаций 6. Факторы повышения эффективной коммуникации 7. Принципы конструктивных коммуникаций 8. Обратная связь через невербальное общение

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

6.1. Основная литература

1. Самыгин А.М., Руденко А.М. Деловое общение. Культура речи: учебное пособие 5-е изд., перераб. М.: КНОРУС. 2016.
2. Шарков Ф.И., Комарова Л.В. Деловые коммуникации: учебник. М.: КНОРУС. 2016.

3. Никольская Е.Ю., Пасько О.В., Тихненко А.А., Скабеева Л.И., Титиевская Е.М. Технология гостиничной деятельности. М.: КНОРУС, 2018.

6.2. Дополнительная литература:

1. Бендер П.У. Секреты успешных презентаций. Практическое руководство. М., 2012.
2. Скобкин С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие. М.: Магистр, 2013.
3. Скобкин С. С., Кобяк М. В. Управление качеством в гостинице: учебное пособие. М.: Магистр, 2012.
4. Никольская Е.Ю. Попов Л.А. Проектирование гостиничной деятельности. М.: КНОРУС, 2018.
5. Скобкин С. С. Менеджмент в туризме: учебное пособие. М.: Магистр, 2012.
6. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие. М.: Магистр, 2013 .
7. Главачева С.И., Чередниченко Л.Е. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учебное пособие. СПб.: Троицкий мост, 2012.
8. Бачуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: уч. пос. 3-е изд., перераб. М.: Кнорус, 2016.
9. Жилкова Ю.В., Макаренко З.В., Насырова Л.Н., Шариков В.И. Организация ресторанного бизнеса: учебное пособие. СПб.: Троицкий мост, 2014.
10. Родионова Н.С. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева, Е.А. Высотина. СПб.: Троицкий мост, 2014.
11. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие. 4-е изд. М.: Юнити-Дана, 2013.
12. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник. М.: Академия, 2014.
13. Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие /Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. М.: Руконт, 2015.

Нормативные документы:

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей»
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
3. Федеральный закон «О техническом регулировании»
4. Постановление Правительства РФ "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
5. Федеральный закон "О рекламе"
6. Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"
7. Федеральный закон "О персональных данных"
8. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов

7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. <http://www.consultant.ru> – Справочная правовая система «Консультант Плюс»/ правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация.

2. <http://www.garant.ru> – Справочная правовая система «Гарант»/ правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг.
3. <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека: электронные версии статей журналов.
4. <http://www.restoranoff.ru> – информационный сайт.
5. <http://www.horeca-magazine.ru> – информационный сайт гостиничное и ресторанное дело.
6. <http://www.prohotel.ru/> - всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса.
7. www.moshotel.ru - Официальный сайт Правительства Москвы.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- пакет Microsoft Office 2010 Standart;
- программа Ньюотель;
- программа Project Expert;
- программный продукт «Система управления гостиницей Logus HMS для некоммерческого использования (для MS SQL Srv)», лицензия на 50 номеров. Учебная версия.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов, имеющих оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- справочно-методическая подборка и тематическая систематизация необходимой справочной литературы;
- мультимедийные презентации лекционного материала;
- видеофильмы по отдельным темам.

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор;
- средства звуковоспроизведения;
- экран;
- компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться:

- с содержанием рабочей программы дисциплины (далее – РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей данной кафедры.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических

занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины. «Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс)

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения. Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в

доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (Приложение к рабочей программе дисциплины)

12.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции, характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации.

В процессе изучения дисциплины, компетенции формируются поэтапно. Основными этапами формирования Б1.В.03 при изучении дисциплины Инновационные технологии профессиональных коммуникаций в сфере "HORECA" является последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми дескрипторами (составляющими) компетенций. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень сформированности компетенций. Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины инновационные технологии профессиональных коммуникаций в сфере "HORECA" предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

12.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показателями оценивания компетенций ПКО-4 в ходе текущей аттестации:

оценка	Показатели и критерии оценки эссе
«отлично»	•Теоретический материал глубоко осмыслен: используемые понятия четко и полно представлены, есть необходимые примеры; текст эмоционально нейтрален

	<ul style="list-style-type: none"> • Аналитическая часть эссе адекватна заданию: реализован грамотный анализ проблемы, приемы анализа разнообразны (сравнение, обобщение и т.д.), представлены альтернативные точки зрения на проблему, присутствует личное отношение к проблеме; • Четко выдержана логика суждений: прослеживается логическая связь между тезисами; доказательства четко вытекают из суждений; изложение ясное и четкое
«хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> • Теоретический материал осмыслен: используемые понятия четко и полно представлены, частично отсутствуют необходимые примеры; текст эмоционально нейтрален • Аналитическая часть эссе адекватна заданию: реализован грамотный анализ проблемы, приемы анализа разнообразны (сравнение, обобщение и т.д.), представлены альтернативные точки зрения на проблему, присутствует личное отношение к проблеме; • Выдержана логика суждений: прослеживается логическая связь между тезисами; доказательства четко вытекают из суждений; изложение ясное и четкое
«удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> • Теоретический материал осмыслен частично: используемые понятия представлены частично, отсутствуют необходимые примеры; текст эмоционально нейтрален • Аналитическая часть эссе адекватна заданию: реализован грамотный анализ проблемы, присутствует личное отношение к проблеме; • Выдержана логика суждений: прослеживается логическая связь между тезисами; доказательства четко вытекают из суждений; изложение ясное и четкое
«неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> • Теоретический материал недостаточно осмыслен: используемые понятия представлены фрагментарно, отсутствуют необходимые примеры; • Аналитическая часть эссе не адекватна заданию: представлена только одна позиция, приемы анализа однообразны, отсутствует отражение личного отношения к проблеме; • Не выдержана логика суждений: отсутствует или не выдержана логическая связь между тезисами; доказательства не аргументированы не опираются на суждения; изложение нечеткое

Показателями оценивания компетенций ПКО-4 в ходе выполнения письменных заданий:

оценка	Показатели и критерии оценки письменных ответов
«отлично»	при полном содержательном ответе на поставленный вопрос, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания психологических закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить; отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более двух неточностей;
«хорошо»	при полном содержательном ответе на поставленный вопрос и при наличии не более четырех неточностей и/или не более одной ошибки
«удовлетворительно»	при ответе на поставленный вопрос возможно наличие не более трех ошибок и (или) не более трех неточностей;
«неудовлетворительно»	при ответе на поставленный вопрос наличие более четырех ошибок/ неточностей

Показателями оценивания компетенций ПКО-4 в ходе выполнения практических заданий:

оценка	Показатели и критерии оценки практических заданий
«отлично»	обучающийся самостоятельно выделяет необходимые для анализа параметры задачи, привлекает необходимый теоретический материал, свободно использует его при анализе задачи, строго придерживается логики анализа и решения задачи, использует научную лексику, может сформулировать суть возникшего при решении задачи затруднения
«хорошо»	обучающийся самостоятельно выделяет необходимые для анализа параметры задачи, привлекает необходимый теоретический материал, использует его (иногда при подсказке преподавателя) при анализе задачи, в целом соблюдает логику анализа и решения задачи, старается использовать профессиональную терминологию; не всегда осознает и может сформулировать суть возникшего при решении задачи затруднения
«удовлетворительно»	обучающийся выделяет необходимые для анализа параметры задачи (иногда с подсказкой преподавателя), привлекает необходимый теоретический материал, но затрудняется в его использовании при анализе задачи, частично прибегает к ненаучной лексике, испытывает затруднения при формулировке решения
«неудовлетворительно»	обучающийся не выделяет необходимых для анализа параметров задачи, не реагирует на подсказки преподавателя, испытывает серьезные затруднения в привлечении теоретических знаний, необходимых для анализа условия задачи

Шкала оценивания презентации

Критерии/ оценка	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональных термина.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов.	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.
Оформление	Не использованы	Использованы	Использованы	Широко

	информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации.	информационные технологии (PowerPoint) частично. 3-4 ошибки в представляемой информации.	информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации	использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы.	Только ответы на элементарные вопросы.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений.

Общая оценка за контрольное задание представляет собой среднее арифметическое от выставленных оценок по отдельным результатам заданий.

Оценка «отлично» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 4,5 до 5,0.

Оценка «хорошо» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 3,5 до 4,4.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 2,5 до 3,4.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 0 до 2,4.

Показателями оценивания компетенции ПКО-4 на этапе изучения дисциплины инновационные технологии профессиональных коммуникаций в сфере "HORECA" возможностями являются результаты обучения по данной дисциплине.

Показатели оценивания компетенций	
ПКО-4	
Знает: объекты профессиональной деятельности с учетом инновационных технологий на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания перспективность инноваций, их эффективность и мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	
Умеет: проектировать объекты профессиональной деятельности с учетом инновационных технологий на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания определять перспективность инноваций, оценивать их эффективность и разрабатывать мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	
Имеет практический опыт: навыками проектирования объектов профессиональной деятельности с учетом инновационных технологий на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания навыками определения перспективности инноваций, оценки их эффективности и разработки мероприятий по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания	

Показателями оценивания компетенции ПКО-4 на этапе изучения дисциплины являются результаты обучения по данной дисциплине.

Шкала оценивания, в зависимости от уровня сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций			
«недостаточный» Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и	«пороговый» Компетенции сформированы. Сформированы	«продвинутый» Компетенции сформированы. Знания обширные,	«высокий» Компетенции сформированы. Знания твердые,

навыки сформированы	не	базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	системные. Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания				
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы. - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение, без грубых ошибок, решать практические задания, которые следует выполнить.	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить. - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий, в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания. - свободное использование в ответах на вопросы	

		собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.	материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка «неудовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»

Оценочный лист результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Знания	Умения	Навыки	Уровень сформированности компетенции на данном этапе / оценка
ПКО-4				
Оценка по дисциплине				

Оценка по дисциплине зависит от уровня сформированности компетенций, закрепленных за дисциплиной и представляет собой среднее арифметическое от выставленных оценок по отдельным результатам обучения (знания, умения, навыки).

Оценка «отлично»/«зачтено» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 4,5 до 5,0.

Оценка «хорошо»/«зачтено» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 3,5 до 4,4.

Оценка «удовлетворительно»/«зачтено» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 2,5 до 3,4.

Оценка «неудовлетворительно»/«не зачтено» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 0 до 2,4.

12.3. 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

Примерный комплект заданий для текущего контроля успеваемости

Перечень вопросов, выносимых на контрольную работу блок №1:

1. Какие виды совещаний вам известны?
2. Каковы особенности технологии подготовки и проведения совещаний?
3. Каковы цели деловых совещаний?
4. Какие требования предъявляются к ведущему совещание?
5. Каковы правила поведения участников совещания?

6. Каковы основные функции деловой беседы?
7. Какие виды бесед вы знаете?
8. Каковы этапы деловой беседы?
9. Какова структура деловой беседы?
10. Что может являться примером эффективного начала беседы?
11. Каковы требования к завершению беседы?
12. Какие требования предъявляются к подготовительному этапу деловых переговоров?
13. В чем заключаются организационный и содержательный аспекты подготовительного этапа переговоров?
14. Какие стратегии ведения переговоров могут быть использованы?
15. Из каких этапов состоит процесс ведения переговоров и какие задачи решаются на каждом из них?
16. Какие тактические приемы используются участниками переговоров?
17. В чем заключается специфика выступления на радио и телевидении?
18. Каковы основные виды интервью?
19. В чем состоит специфика и целевой установки пресс-конференции?
20. Каковы барьеры восприятия диалоговой информации?
21. Какова роль и функции ведущего пресс-конференцию?
22. Что такое презентации?
23. Какие виды презентаций вы знаете?
24. Для чего устраивают презентации?
25. Каковы основные цели и задачи презентации?
26. Каковы особенности этапов подготовки презентации?
27. Почему презентацию необходимо планировать?

Перечень вопросов, выносимых на контрольную работу блок №2

1. Каковы техники формирования имиджа?
2. Каковы составляющие технологии самопрезентации?
3. В чем заключается сущность и специфика спора?
4. Какова логическая структура спора?
5. Какие разновидности и формы делового спора представляются вам наиболее актуальными?
6. Как вы можете определить эти разновидности и формы спора?
7. Каковы правила выдвижения тезиса, аргументов?
8. Каковы правила культуры спора?
9. Каковы основные приёмы и уловки спора?
10. Технология урегулирования споров.
11. Что понимается под информационно - коммуникационной средой?
12. Как развивалась информационно-коммуникационная среда?
13. Каковы возможности интернета и его роль в деловых коммуникациях?
14. Какие виды деловых коммуникаций вам известны?
15. Какие существуют подходы к определению эффективности коммуникации?
16. Каковы критерии оценки эффективности деловых коммуникаций?
17. Какие вам известны факторы повышения эффективности коммуникаций?
18. Какие вам известны способы повышения эффективности коммуникации?
19. Как определить критическую ситуацию, в которой необходимо применять принципы конструктивных коммуникаций?
20. Каковы принципы конструктивной коммуникации?
21. Какие существуют необходимые характеристики коммуникативной личности?
22. Для чего нужно знание невербального языка? По каким невербальным признакам можно узнать о несогласии с вами собеседника?
23. Какие виды средств относятся к невербальным?

24. Каковы внешние проявления эмоциональных состояний?
25. Каковы невербальные сигналы, свидетельствующие о состояниях: страха, удивления, радости?
26. О чем говорят мимика и взгляд?
27. Каково знание позы в деловом общении?
28. Что означает «личная дистанция», в каких видах деловой коммуникации она целесообразно?
29. Какие задачи решает управление внутренними коммуникациями организации?
30. Какие системы внешних коммуникаций, важные для работы современных организаций, существуют?
31. Каким образом средствами PR формируется имидж организации?
32. Что такое целевая аудитория?
33. Какие стандартные тексты используются в PR- деятельности?
34. Какие задачи решают специалисты по связям с государственными структурами?

➤ **Тест**

1. Передача информации в организации осуществляется:
 - а) по телефону и интернету
 - б) через книгу передачи информации
 - в) во время проведения собраний и при встречах с сотрудниками перед сменой
 - г) по телефону, интернету, через книгу передачи информации, через доски информации, на собраниях, по интернету, на собраниях и при личных встречах.
2. Интервью это-
 - а) форма личностного участия людей в деятельности СМИ;
 - б) беседа двух лиц
 - в) беседа, предназначенная для опубликования в прессе, передачи по телевидению или радио;
 - г) беседа журналистов с собеседником с целью выявления его знания, потребности, интересов.
2. Формой интервью является:
 - а) доверительный разговор;
 - б) заявление;
 - в) беседа;
 - г) рассказ;
3. Суть тактики ответов на вопросы состоит:
 - а) в предоставлении кратких, но содержательных ответов на вопросы;
 - б) нацеливание содержания ответов на интерес журналиста;
 - в) уходе от ответов на неприятные для вас вопросы;
 - г) представлении пространных, развёрнутых ответов на вопросы.
4. Документирование управленческой деятельности охватывает:
 - а) процессы, относящиеся к записи на различных носителях;
 - б) процессы, относящиеся к оформлению информации по установленным правилам;
 - в) все вышеперечисленное;
 - г) ничего из вышеперечисленного.
5. Состав управленческих документов определяется:
 - а) компетенцией и функциями организации;

- б) порядком решения вопросов;
 - в) объём и характером взаимосвязей с другими организациями;
 - г) всем вышеперечисленным.
6. Современные формы деловой переписки сложились около 150 лет назад:
- а) во Франции;
 - б) в Англии;
 - в) Германии;
 - г) Италии.
7. Письма с предложением принять участие в семинарах, совещаниях - это:
- а) письма-приглашения;
 - б) письма- просьбы;
 - в) сопроводительные письма;
 - г) письма- запросы.
8. Составляются с целью подтверждения определённых обещаний или условий и адресуются организациям или отдельному лицу:
- а) гарантийные письма;
 - б) информационные письма;
 - в) письма-ответы;
 - г) письма-запросы.
9. Психологическая культура обслуживания клиента начинается с:
- а) яркого, привлекательного предложения услуги клиенту;
 - б) доброжелательного приема;
 - в) создания благоприятного психологического климата;
 - г) изучения менеджером цели пребывания клиента.
10. Конгруэнтность менеджера- это:
- а) показатель его искренности;
 - б) показатель его трудолюбия;
 - в) показатель внешнего вида менеджера;
 - г) умение правильно преподнести клиенту информацию.
11. Сущность рейтинга- это:
- а) услужливость и гостеприимство;
 - б) пассивное отношение к работе;
 - в) пренебрежительное отношение к коллегам;
 - г) стремление показать клиенту, что вы понимаете его чувства.
12. Два параметра поведения, лежащего в основе типологии клиентов:
- а) активность и эмоциональная отзывчивость;
 - б) доброта и злоба;
 - в) характер и темперамент;
 - г) обида и навязчивость.
13. Фактор, менее всего влияющий на уровень обслуживания клиентов:
- а) квалификация Персонала;
 - б) метод продажи;
 - в) добродетельность;
 - г) внешний вид клиента.

14. Простейший приём, заключающийся в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, - это:

- а) эмпатическое слушание;
- б) рефлексивное слушание;
- в) нерефлексивное слушание;
- г) избирательное слушание.

Вопросы для подготовки к экзамену (ШКО-4)

Примерный перечень вопросов для промежуточного контроля

1. Определение и функции общения в сфере Ногеса.
2. Виды профессионального общения в сфере Ногеса.
3. Стили общения, уровни, стратегии и средства общения в сфере Ногеса .
4. Общение как коммуникация. Причины плохой коммуникации в сфере Ногеса .
5. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении в сфере Ногеса.
6. Формы межличностного взаимодействия в общении в сфере Ногеса.
7. Защитные механизмы личности.
8. Деловая беседа.
9. Деловые переговоры.
10. Деловые совещания и собрания.
11. Прием подчиненных.
12. Публичные выступления.
13. Определение понятия «спор», цели и подходы к ведению спора.
14. Особенности критики в споре.
15. Принципы ведения спора.
16. Понятие конфликта, его структура и типы.
17. Причины конфликтов в сфере Ногеса.
18. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией в сфере Ногеса.
19. Принципы делового общения в сфере Ногеса.
20. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
21. Документирование управленческой деятельности в сфере Ногеса.
22. Характеристика современного делового письма и виды деловых писем.
23. Общие правила оформления документов в сфере гостиничного и ресторанного дела.
24. Передача информации в подразделениях в сфере Ногеса.
25. Организационная структура управления предприятиями в сфере Ногеса.
26. Коммуникации в разных видах организационных структур. Линейная структура. Функциональная структура управления предприятием. Линейно-функциональная структура управления предприятием.
27. План проведения собрания, ориентированного на повышения продаж с обучением сотрудников. Разработайте план проведения встреч в ресторане на год. В ресторане имеются: официанты, бармены, повара, менеджер по продажам, шеф-повар, бар менеджер_(мини-тренинг по теме продажи путем красочного предложения).
28. Организационная структура управления. Отношения между элементами структуры управления гостиничным и ресторанным комплексом. Вертикальные связи. Горизонтальные связи. Линейные связи. Функциональные связи.
- 29.Связь основных бизнес-процессов и структурных подразделений. Закрепление зон подчинения по конкретным вопросам. Инструкции определения областей функционального подчинения подразделения. Должностные инструкции.
30. Зоны ответственности. Зоны влияния. Построение эффективной команды в сфере Ногеса. Управление временем.
31. Книга отзывов. Форумы компании. Секретные покупатели в сфере Ногеса.

32. Значение организационной структуры в процессе функционирования предприятия в сфере Ногеса.
33. Технология делового общения и управление им в сфере Ногеса.
34. Коммуникативная культура в деловом общении в сфере Ногеса.
36. Управление деловым общением в сфере Ногеса.
37. Этика использования средств выразительности деловой речи.
38. Технология и культура дискуссии в сфере Ногеса.
39. Основы невербального общения.
40. Дистанционное общение.
41. Технология и нормы телефонного разговора.
42. Технология делового письма.
43. Технология манипуляций в общении.
44. Технология и правила подготовки публичного выступления.
45. Технология и правила проведения деловой беседы.
46. Технология подготовки и проведение служебных совещаний в сфере Ногеса.
47. Технология проведения переговоров с деловыми партнерами.
50. Технология конструктивной критики.
51. Технология приветствий и представлений в профессиональных коммуникациях.
52. Стили руководства в сфере Ногеса.
52. Мотивация персонала в сфере Ногеса.
53. Типы клиентов в сфере Ногеса. Технология выявления потребности гостя.
54. Способы устранения возражений. Способы ускорения продаж в сфере Ногеса.
55. Деловые коммуникации в цифровой среде.
56. Обратная связь через невербальное общение в сфере Ногеса.
57. Связи с общественностью как система коммуникации.
58. Основные законодательные акты, регулирующие коммуникации в профессиональной сфере Ногеса.
59. Коммуникации между предприятиями гостиничной и ресторанной отрасли и властью.
60. Связи с общественностью как система коммуникаций.

12.3.2. Примерные билеты к экзамену



Государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования города Москвы
«Московский государственный институт физической культуры, спорта и туризма имени Ю.А.
Сенкевича»

(ГАОУ ВО МГИФКСИТ имени Ю.А. Сенкевича)

Направление подготовки (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль «Гостиничная деятельность»
Кафедра Гостиничного и ресторанного дела

БИЛЕТ № 1

Дисциплина «Инновационные технологии профессиональных коммуникаций в сфере
«HORECA»

1. Вопрос.

Определение и функции общения в сфере Horeca

2. Вопрос.

Методы и навыки ведения телефонных переговоров

3 Практическое задание

План проведения собрания, ориентированного на повышения продаж с обучением сотрудников. Разработайте план проведения встреч в ресторане на год. В ресторане имеются: официанты, бармены, повара, менеджер по продажам, шеф-повар, бар менеджер_(мини-тренинг по теме продажи путем красочного предложения)

Зав. кафедрой _____
(подпись) (ФИО)



Государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования города Москвы
«Московский государственный институт физической культуры, спорта и туризма имени Ю.А.
Сенкевича»

(ГАОУ ВО МГИФКСИТ имени Ю.А. Сенкевича)

Направление подготовки (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль «Гостиничная деятельность»
Кафедра Гостиничного и ресторанного дела

БИЛЕТ № 2

Дисциплина «Инновационные технологии профессиональных коммуникаций в сфере
«HORECA»

1. Вопрос.

Передача информации в подразделениях в сфере Horeca

2. Вопрос.

Характеристика современного делового письма и виды деловых писем

3 Практическое задание

План проведения собрания, ориентированного на повышения продаж с обучением сотрудников. Разработайте план проведения встреч в ресторане на год. В ресторане имеются: официанты, бармены, повара, менеджер по продажам, шеф-повар, бар менеджер_(мини-тренинг по теме продажи путем красочного предложения)

Зав. кафедрой _____
(подпись) (ФИО)



Государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования города Москвы
«Московский государственный институт физической культуры, спорта и туризма имени Ю.А.
Сенкевича»
(ГАОУ ВО МГИФКСИТ имени Ю.А. Сенкевича)

Направление подготовки (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль «Гостиничная деятельность»
Кафедра Гостиничного и ресторанного дела

БИЛЕТ № 3

1. Вопрос.

Стили общения, уровни, стратегии и средства общения в сфере Ногеса

2. Вопрос.

Основы невербального общения

3 Практическое задание

Проанализируйте наиболее привлекательные характеристики имиджа руководителей и их коммуникационные навыки на примере

Зав. кафедрой _____
(подпись) (ФИО)



Государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования города Москвы
«Московский государственный институт физической культуры, спорта и туризма имени Ю.А.
Сенкевича»

(ГАОУ ВО МГИФКСиТ имени Ю.А. Сенкевича)

Направление подготовки (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль «Гостиничная деятельность»
Кафедра Гостиничного и ресторанного дела

БИЛЕТ № 4

1. Вопрос.
Стили руководства в сфере Hoгеса
2. Вопрос.
Деловые совещания и собрания
3. Практическое задание
Я управляющий открывающегося ресторана – мои первые действия по коммуникациям на объекте с обозначением технологии профессиональных коммуникаций

Зав. кафедрой _____
(подпись) (ФИО)



Государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования города Москвы
«Московский государственный институт физической культуры, спорта и туризма имени Ю.А.
Сенкевича»
(ГАОУ ВО МГИФКСиТ имени Ю.А. Сенкевича)

Направление подготовки (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль «Гостиничная деятельность»
Кафедра Гостиничного и ресторанного дела

БИЛЕТ № 5

Дисциплина «Инновационные технологии профессиональных коммуникаций в сфере
«HORECA»

1. Вопрос.
Понятие конфликта, его структура и типы
2. Вопрос.
Книга отзывов. Форумы компании. Секретные покупатели в сфере Hoгеса
- 3 Практическое задание
План проведения собрания, ориентированного на повышения продаж с обучением

сотрудников. Разработайте план проведения встреч в ресторане на год. В ресторане имеются: официанты, бармены, повара, менеджер по продажам, шеф-повар, бар менеджер_(мини-тренинг по теме продажи путем красочного предложения)

Зав. кафедрой _____
(подпись) (ФИО)

Государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования города Москвы
«Московский государственный институт физической культуры, спорта и туризма имени Ю.А.
Сенкевича»
(ГАОУ ВО МГИФКСиТ имени Ю.А. Сенкевича)

Направление подготовки (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль «Гостиничная деятельность»
Кафедра Гостиничного и ресторанного дела

БИЛЕТ № 6

Дисциплина «Инновационные технологии профессиональных коммуникаций в сфере
«HORECA»

1. Вопрос.

Этика использования средств выразительности деловой речи

2. Вопрос.

Связи с общественностью как система коммуникаций в сфере Horeca

3. Практическое задание

Я управляющий открывающегося ресторана – мои первые действия по коммуникациям на объекте с обозначением технологии профессиональных коммуникаций

Зав. кафедрой _____
(подпись) (ФИО)

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины

На 2021/2022 учебный год в рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения:

1. Внесены изменения с учетом переименования образовательной организации в Государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования города Москвы «Московский государственный университет спорта и туризма» (сокращенное наименование – ГАОУ ВО МГУСиТ), изменением наименований структурных подразделений университета.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры протокол № 1 от 30.08.2021 г.

Заведующий кафедрой _____ канд. техн. наук, доц. М. Е. Успенская

Внесенные изменения утверждаю:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса _____ О.В. Федорова

«__» _____ 20__ г.