Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Худин Александр Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 16.11.2020 12:06:42
Уникальный программный ключ:
08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415382ffaf0ee37e75fa19

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования
"Курский государственный университет"

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания
Ученого совета от 29.04.2019 г., №9

Рабочая программа дисциплины
Деловые коммуникации в гостиничной и ресторанной деятельности

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостинично-ресторанная деятельность

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: заочная

Общая трудоемкость 6 ЗЕТ

Виды контроля на курсах:
экзамен(ы) 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
Вид занятий	УП	РП		
Лекции	8	8	8	8
Практические	14	14	14	14
В том числе инт.	2		2	
Итого ауд.	22	22	22	22
Контактная работа	22	22	22	22
Сам. работа	185	185	185	185
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	216	216	216	216

Курск 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	формирование знаний, умений и навыков в сфере деловых коммуникации, позволяющих грамотно, качественно и эффективно осуществлять обслуживание потребителей гостиничных услуг, коммуникативной компетентности студентов

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Знать:

определение и функции общения
структуру общения
стили и виды общения
уровни, средства и основные стратегии общения
принципы делового общения
национально-психологические типы личности и их особенности в общении
особенности общения через переводчика

Уметь:

использовать в общении приемы активного слушания
использовать психологические приемы влияния на партнера по общению
корректно вести телефонные разговоры
преодолевать барьеры общения
применять основные законы общения
проводить публичные выступления
учитывать возрастные, гендерные, национальные и другие особенности партнеров в деловом общении

Владеть:

владеть техниками убеждения партнеров по общению
иметь навыки монологической и диалогической речи
иметь навыки применения дифференцированного подхода к различным типам потребителей
владеть навыками выявления потребностей потребителей и презентации услуг
иметь навыки работы с возражениями в деловом общении

ПК-1: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

Знать:

особенности деловой коммуникации с подчиненными
методы ведения деловых переговоров
основные нормы делового этикета
основы делового общения в рабочей группе
основы профилактики стрессов в деловом общении
правила поведения в условиях конфликта в деловых отношениях

Уметь:

вести деловые переговоры
использовать в общении приемы активного слушания
использовать психологические приемы влияния на партнера по общению
корректно вести телефонные разговоры
проводить деловые совещания и собрания
проводить публичные выступления

Владеть:
владеть техниками убеждения партнеров по общению владеть навыками бесконфликтного взаимодействия в общении с коллегами, подчиненными, руководством и клиентами