

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.02.2021 13:11:15

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac5da145f4135827a0bee37e75d19

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: очная

Общая трудоемкость 6 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:
экзамен(ы) 2

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		2 (1.2)		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Неделя	18		17			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	16	16	34	34
Практические	36	36	18	18	54	54
В том числе инт.	4				4	
Итого ауд.	54	54	34	34	88	88
Контактная работа	54	54	34	34	88	88
Сам. работа	54	54	38	38	92	92
Часы на контроль			36	36	36	36
Итого	108	108	108	108	216	216

Рабочая программа дисциплины *Деловые коммуникации в гостиничной и ресторанной деятельности* / сост. старший преподаватель, Мальцева Татьяна Олеговна; Курск. гос. ун-т. - Курск, 2019. - с.

Рабочая программа составлена в соответствии со стандартом, утвержденным приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515 "Об утверждении ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)"

Рабочая программа дисциплины *"Деловые коммуникации в гостиничной и ресторанной деятельности"* предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль Гостинично-ресторанная деятельность

Составитель(и):

старший преподаватель, Мальцева Татьяна Олеговна

© Курский государственный университет, 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

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятий	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Основные характеристики общения	Раздел			
1.1	Понятие, виды и функции общения	Лек	1	2	0
1.2	Понятие, виды и функции общения	Ср	1	4	0
1.3	Понятие, виды и функции общения	Пр	1	2	0
1.4	Стили и уровни общения	Ср	1	4	0
1.5	Общение как коммуникация	Лек	1	2	0
1.6	Общение как коммуникация	Ср	1	6	0
1.7	Общение как коммуникация	Пр	1	4	0
1.8	Перцептивная сторона общения	Лек	1	2	0
1.9	Перцептивная сторона общения	Ср	1	6	0
1.10	Перцептивная сторона общения	Пр	1	4	0
1.11	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Лек	1	2	0
1.12	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Ср	1	6	0
1.13	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Пр	1	4	0
	Раздел 2. Технологии деловой коммуникации	Раздел			
2.1		Лек	1	2	0
2.2		Ср	1	6	0
2.3		Пр	1	4	0
2.4		Лек	1	2	0
2.5		Ср	1	4	0
2.6		Пр	1	4	0
2.7		Лек	1	2	0
2.8		Ср	1	4	0
2.9		Пр	1	4	0
2.10		Лек	1	2	0
2.11		Ср	1	4	0
2.12		Пр	1	4	0
2.13		Лек	1	2	0
2.14		Ср	1	4	0
2.15		Пр	1	4	0
2.16		Ср	1	6	0
2.17		Пр	1	2	0
	Раздел 3. Основные формы делового общения	Раздел			
3.1	Деловая беседа	Лек	2	2	0
3.2	Деловая беседа	Ср	2	4	0
3.3	Деловая беседа	Пр	2	2	0
3.4	Деловые переговоры, совещания и собрания	Лек	2	2	0
3.5	Деловые переговоры, совещания и собрания	Ср	2	4	0
3.6	Деловые переговоры, совещания и собрания	Пр	2	4	0

3.7	Деловая дискуссия	Лек	2	2	0
3.8	Деловая дискуссия	Ср	2	4	0
3.9	Деловая дискуссия	Пр	2	2	0
3.10	Особенности делового общения через переводчика	Лек	2	2	0
3.11	Особенности делового общения через переводчика	Ср	2	4	0
3.12	Прием подчиненных, общение с коллегами и руководителем	Лек	2	2	0
3.13	Прием подчиненных, общение с коллегами и руководителем	Ср	2	4	0
3.14	Прием подчиненных, общение с коллегами и руководителем	Пр	2	2	0
	Раздел 4. Деловое общение при обслуживании потребителей гостиничного продукта	Раздел			
4.1	Прием гостя и установление первоначального контакта	Лек	2	2	0
4.2	Прием гостя и установление первоначального контакта	Ср	2	4	0
4.3	Прием гостя и установление первоначального контакта	Пр	2	2	0
4.4	Выявление потребностей гостя	Лек	2	2	0
4.5	Выявление потребностей гостя	Ср	2	4	0
4.6	Выявление потребностей гостя	Пр	2	2	0
4.7	Методы презентации услуг в деловом общении	Ср	2	6	0
4.8	Методы презентации услуг в деловом общении	Пр	2	2	0
4.9	Стрессы и конфликты в деловом общении	Лек	2	2	0
4.10	Стрессы и конфликты в деловом общении	Ср	2	4	0
4.11	Стрессы и конфликты в деловом общении	Пр	2	2	0
4.12		Экзамен	2	36	0

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания для текущей аттестации

5.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л1.1	Ивлева Т.Н. - Деловое общение: учебно-методическое пособие - Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014.	http://www.iprbookshop.ru/55224.html	1
Л1.2	Деревянкин Е.В. - Деловое общение: учебное пособие - Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2015.	http://www.iprbookshop.ru/68236.html	1

6.1.2. Дополнительная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.1	Самыгин С. И., Руденко А. М. - Деловое общение: учеб. пособие для вузов - Москва: КНОРУС, 2012.		11
Л2.2	Панфилова А. П. - Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1: Учебник и практикум - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio-online.ru/book/82FA4372-C48B-4106-88BC-0E2650246585	1

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.3	Панфилова А. П. - Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2: Учебник и практикум - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio-online.ru/book/12E17A29-7A12-4FA9-848E-D5190F26FF23	1
Л2.4	Кузнецов И. Н. - Деловое общение: Учебное пособие - Москва: Дашков и К, 2013.	https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=112230&sr=1	1
6.1.3. Методические разработки			
	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л3.1	Ивлева Т.Н. - Деловое общение: Учебно-методический комплекс - Кемерово: КемГУКИ, 2014.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275366	1
Л3.2	Ивлева Т.Н. - Деловое общение: практикум - Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014.	http://www.iprbookshop.ru/55223.html	1
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1			
6.3.1 Перечень программного обеспечения			
7.3.1.1	Microsoft Windows 7 Professional (Open License: 47818817);		
7.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2007 (Open License: 42266085);		
7.3.1.3	Adobe Reader (бесплатное про-граммное обеспечение);		
7.3.1.4	7-Zip (свободная лицензия GNU LGPL)		
6.3.2 Перечень информационных справочных систем			
7.3.2.1	http://www.booking.com		
7.3.2.2	http://www.tripadvisor.ru		
7.3.2.3	http://www.tophotels.ru		
7.3.2.4	http://www.unwto.org – Всемирная туристская организация (UNWTO)		
7.3.2.5	http://www.rha.ru – Российская Гостиничная Ассоциация		
7.3.2.6	http://www.trivago.ru		
7.3.2.7	http://www.hotels.ru		
7.3.2.8	https://www.russiatourism.ru		
7.3.2.9	http://ru.wikipedia.org Свободная энциклопедия		
7.3.2.10	http://www.consultant.ru/		
7.3.2.11	www.nlr.ru/ – Российская национальная библиотека.		
7.3.2.12	www.nns.ru/ – Национальная электронная библиотека.		
7.3.2.13	www.rsl.ru/ – Российская государственная библиотека.		
7.3.2.14	www.biznes-karta.ru/ – Агентство деловой информации «Бизнес-карта».		
7.3.2.15	www.rbs.ru/ – Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»		
7.3.2.16	www.aport.ru/ – Поискковая система.		
7.3.2.17	www.rambler.ru/ – Поискковая система.		
7.3.2.18	www.yandex.ru/ – Поискковая система.		

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, 305000, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, д. № 33, 83а (Проектор Epson EB-U32 – 1 шт., мобильный ПК ASUS X58L – 1 шт., наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, учебная мебель (столы, стулья, учебная доска))		
-----	---	--	--

7.2	Помещение для самостоятельной работы с выходом в интернет, 305000, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, д. № 33, 146 (Моноблоки MSI – модель MS-A912, 2гб оперативной памяти, Athlon CPU D525 1.80GHz 1.79 GHz – 27 шт., Моноблоки Asus – модель ET2220I, 4гб оперативной памяти, intelCore i3-3220 CPU 3.30 GHz 3.30 GHz – 13 шт., учебная мебель (столы, стулья))
-----	---

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебно-методическая документация по дисциплине предусматривает проработку лекционного материала и выполнение индивидуальных заданий с использованием учебно-методических материалов для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Организация аудиторной работы студентов

В процессе обучения для достижения планируемых результатов освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

- информационно-коммуникационная технология, в том числе визуализация, создание электронных учебных материалов;
- технология коллективного взаимодействия;
- технология проблемного обучения, в том числе в рамках разбора проблемных ситуаций;
- технология развивающего обучения, в том числе постановка и решение задач от менее сложных к более сложным, развивающих компетенции студентов.

В рамках перечисленных технологий основными методами обучения являются:

- работа в команде;
- опережающая самостоятельная работа;
- междисциплинарное обучение;
- проблемное обучение;
- защита индивидуальных заданий.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции и практическим занятиям.

Вид занятия: лекция.

Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Вид занятия: практическая работа.

Подготовка предполагает проработку лекционного материала, работу над дополнительной литературой. При оформлении работы необходимо: записать в тетрадь номер работы, тему, цель; записать предложенные задания. При выполнении конкретных заданий можно пользоваться текстом лекций, интернет-источниками, справочным материалом. Подготовка предполагает проработку лекционного материала, составление в рабочих тетрадях вспомогательных схем для наглядного структурирования материала с целью упрощения его запоминания. Обращать внимание на основную терминологию, классификацию, отличительные особенности, наличие соответствующих связей между отдельными процессами.

Организация самостоятельной работы студентов

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Выполняя самостоятельную работу под контролем преподавателя, студент должен:

- планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем;
- самостоятельную работу студент должен осуществлять в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой преподавателя;
- выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе студентов.

Студент может:

- предлагать дополнительные темы и вопросы для самостоятельной проработки;

- предлагать свои варианты организационных форм самостоятельной работы;
- использовать для самостоятельной работы методические пособия, учебные пособия, разработки сверх предложенного преподавателем перечня.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется студентом самостоятельно. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий. Для более глубокого изучения проблем курса при подготовке заданий необходимо ознакомиться с публикациями в периодических изданиях. Поиск и подбор таких изданий, материалов осуществляется на основе библиографических указаний.

Методические указания для самостоятельной подготовки студентов в соответствии с формами текущего контроля
Работа с текстом учебно-методической и научной литературы (документальным источником).

Для выполнения практических заданий и подготовки к выступлениям необходимо изучить источники информации по теме:

- внимательно прочитайте текст статьи (раздел учебника);
- рассмотрите прилагаемые к тексту иллюстрации, схемы, таблицы, постарайтесь понять главное в них;
- выберите из текста ответы на поставленные в практическом задании вопросы;
- кратко изложите ответы на поставленные вопросы (исходя из задания для самостоятельной работы – в форме плана, схемы, таблицы, конспекта).

При конспектировании текста:

- обдумайте, в какой последовательности лучше изложить содержание параграфа;
- составьте план конспекта (в виде схемы); - запись текста лучше производить по абзацам (краткость изложения, примеры);
- осуществите запись новых терминов, понятий; - выделите главные факты, выводы, идеи.

Вид занятия: самостоятельная работа

Предполагает развитие и закрепление у студентов навыков самостоятельного глубокого, творческого и всестороннего анализа научной, методической и другой литературы по актуальным проблемам дисциплины, на выработку навыков и умений грамотно и убедительно излагать материал.