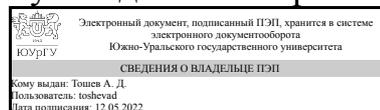


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



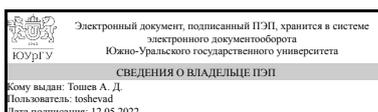
А. Д. Тошев

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.01 Деловое общение и основы теории коммуникации
для направления 43.03.01 Сервис
уровень Бакалавриат
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

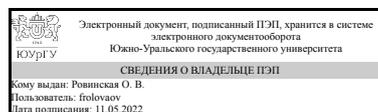
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

Зав.кафедрой разработчика,
д.техн.н., проф.



А. Д. Тошев

Разработчик программы,
к.пед.н., доцент



О. В. Ровинская

1. Цели и задачи дисциплины

Цель: получение студентом образования, позволяющего приобрести необходимые профессиональные качества и успешно работать в сфере общественного питания; уметь применять правила делового общения в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины: формирование у будущего специалиста интереса к профессиональному самосовершенствованию; - формирование навыков профессиональной этики и умения ориентироваться в сложных ситуациях, возникающих в производственной деятельности и в процессе обслуживания, что обеспечит будущим специалистам возможность рационально распределять свои силы и способности, получать оптимальные результаты деятельности.

Краткое содержание дисциплины

Учебная дисциплина «Деловое общение и основы теории коммуникации» ориентирована на формирование таких профессионально необходимых качеств студента, как: готовность применять знания гуманитарных, экономических и социальных наук в межличностных отношениях профессиональной деятельности; нацеленность на выполнение профессиональных задач в соответствии с нормами морали, профессиональной этики; стремление к повышению личной культуры поведения и взаимоотношений. Студент должен знать правила служебного этикета работников сферы обслуживания. Уметь применять правила делового этикета в профессиональной деятельности.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знает: основы планирования сервиса Умеет: составлять план сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей Имеет практический опыт: планирования хозяйственной деятельности сервиса
ПК-4 ПК-4 Способен владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в сети предприятий питания	Знает: основы планирования сервиса Умеет: составлять план сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей Имеет практический опыт: навыками планирования хозяйственной деятельности сервиса

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.01 Иностранный язык, 1.О.05 Русский язык и культура речи, 1.О.02 Деловой иностранный язык	ФД.02 Разработка и реализация проектов по повышению конкурентоспособности сети предприятий питания

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
1.О.01 Иностранный язык	<p>Знает: основные фонетические, лексико-грамматические, стилистические особенности изучаемого языка и его отличие от родного языка; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями; основные различия письменной и устной речи, закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте. Умеет: продуцировать адекватные в условиях конкретной ситуации общения устные и письменные тексты; адекватно понимать и интерпретировать смысл и намерение автора при восприятии устных и письменных аутентичных текстов; выявлять сходство и различия в системах родного и иностранного языка., методами адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. Имеет практический опыт: использования учебных стратегий для организации своей учебной деятельности; когнитивных стратегий для автономного изучения иностранного языка; , общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.</p>
1.О.02 Деловой иностранный язык	<p>Знает: основные особенности зарубежной системы образования в области избранной профессии; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями; основные параметры языка конкретной специальности в деловом общении., основы межкультурной деловой коммуникации, основные принципы поведения в поликультурном социуме для решения учебно-деловых задач. Умеет: создавать устные и письменные тексты, соответствующие конкретной ситуации делового общения; реализовать коммуникативное намерение с целью воздействия на партнера по деловому общению., проявлять толерантность, эмпатию, открытость и дружелюбие при общении с представителями другой культуры; предупреждать возникновение стереотипов, предубеждений по отношению к собственной культуре; выступать в роли медиатора культур. Имеет практический опыт: стратегий рефлексии и самооценки в целях самосовершенствования личных качеств и достижений; презентационными технологиями для предъявления информации; исследовательскими</p>

	технологиями для выполнения проектных заданий., эффективно сотрудничать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения учебно-деловых задач.
1.О.05 Русский язык и культура речи	Знает: орфоэпические, лексические, морфологические, синтаксические и стилистические нормы современного русского литературного языка; специфику и жанровое разнообразие стилевой системы русского языка; основные правила делового общения в устной и письменной форме Умеет: создавать грамотные тексты разных жанров в официально-деловом и научном стилях; использовать различные приёмы аргументации для решения задач межличностного взаимодействия в конкретных коммуникативных ситуациях; управлять своим речевым поведением; применять правила русского речевого этикета Имеет практический опыт: создания устных и письменных форм делового текста; использования современных информационных ресурсов для решения коммуникативных задач, в том числе в области деловой коммуникации

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 12,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		5
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	12	12
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	87,5	87,5
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Изучение страновых особенностей в деловом общении. Разработка презентации "Вербальные коммуникации в странах мира"	30	30
Повестка проведения переговоров, разработка макета визитной карточки, подготовка текста поздравления партнерам по случаю назначения на должность нового руководителя.	30	30
Создание аналитического документа "Реклама, паблик рилейшнз, брендинг предприятия общественного питания"	27,5	27,5
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Основы делового общения и теория коммуникаций	1	1	0	0
2	Этика поведения, грамотная речь	1	1	0	0
3	Вербальная коммуникация	2	1	1	0
4	Невербальная коммуникация	2	1	1	0
5	Межличностная коммуникация и технологии межличностных коммуникаций	1	1	0	0
6	Интегрированные коммуникации	2	1	1	0
7	Массовые коммуникации	1	1	0	0
8	Корпоративные коммуникации	2	1	1	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Предмет теории коммуникаций, ее сущность и виды. Законы и категории. Методы и функции. Антропосоциогенез и социальная коммуникация. Проблемы коммуникации в истории социально-философской мысли.	1
2	2	Этика поведения, грамотная речь	1
3	3	Средства коммуникации. Речевое общение как способ коммуникации. Функции речи. Формы речевой коммуникации. Устноречевая коммуникация. Письменноречевая коммуникация.	1
4	4	Сравнение вербальной и невербальной коммуникаций. Особенности невербальной коммуникации. Мимика и взгляд. Жесты.	1
5	5	Межличностная коммуникация и технологии межличностных коммуникаций. Понятие межличностной коммуникации. Ситуационные и психологические предпосылки межличностной коммуникации. Речевое и неречевое поведение в межличностном взаимодействии. Чувства эмоции как коммуникативные действия.	1
6	6	Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг	1
7	7	Понятие массовой коммуникации. Структура и функции массовой коммуникации. Эффективность массовой коммуникации.	1
8	8	Корпоративные коммуникации. Коммуникация как функция управления организацией. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Виды и формы коммуникаций в организации.	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
2	3	Вербальная коммуникация. Вербальное общение: официальный речевой этикет.	1
3	4	Невербальная коммуникация. Повестка проведения переговоров, разработка макета визитной карточки, подготовка текста поздравления партнерам по случаю назначения на должность нового руководителя.	1
4	6	Интегрированные коммуникации.. Создание аналитического документа	1

1	5	Текущий контроль	Тестирование	1	10	Тест содержит 10 вопросов. Правильный ответ в каждом из вопросов даёт один балл.	экзамен
2	5	Текущий контроль	Аналитическая работа "Интегрированные коммуникации"	1	20	Максимальный балл - 20	экзамен
3	5	Текущий контроль	Практические задания "Невербальная коммуникация"	1	15	Баллы начисляются за выполнение трёх практических заданий.	экзамен
4	5	Текущий контроль	Эссе "Корпоративные коммуникации"	1	15	Эссе — прозаическое сочинение небольшого объёма до 5 страниц, свободной композиции, подразумевающее впечатления и соображения студента на тему "Корпоративные коммуникации".	экзамен
5	5	Промежуточная аттестация	Тестирование	-	40	Тестирование включает 20 вопросов по всему курсу. За каждый правильный ответ добавляется 2 балла.	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	тестирование	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ				
		1	2	3	4	5
УК-4	Знает: основы планирования сервиса			+		+
УК-4	Умеет: составлять план сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей			+		+
УК-4	Имеет практический опыт: планирования хозяйственной деятельности сервиса			+		
ПК-4	Знает: основы планирования сервиса	++			+	
ПК-4	Умеет: составлять план сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей	++			+	
ПК-4	Имеет практический опыт: навыками планирования хозяйственной деятельности сервиса	++			+	

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Деловое общение [Текст] учеб. пособие О. С. Бернат и др.; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 63, [3] с. электрон. версия

2. Введенская, Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение [Текст] учебник для подгот. бакалавров нефилол. профиля Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М.: КНОРУС, 2012. - 423, [1] с.

3. Архандеева, Н. С. Деловое общение на английском языке [Текст] учеб. пособие для студентов техн. вуза Н. С. Архандеева ; Челябин. гос. техн. ун-т, Каф. Иностр. яз.; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЧГТУ, 1997. - 42, [2] с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение [Текст] Т. 1 Учеб.: В 2 т. Е. Н. Зарецкая ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - М.: Дело, 2002. - 695 с. ил.

2. Интегрированные коммуникации в новых медиа [Текст] монография Л. П. Шестеркина и др.; под ред. Л. П. Шестеркиной ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Фак. журналистики, Каф. Массовая коммуникация ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2016. - 210, [1] с.

3. Андреев, Е. А. Основы теории коммуникации [Текст] учеб.-метод. комплекс Е. А. Андреев ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Мас. коммуникация ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 32, [1] с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Управление персоналом деловой журн. АОЗТ "Бизнес-Школа "Интел-Синтез" журнал. - М., 1996-

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Смирнова, И.Г. Деловое общение: методические указания по самостоятельной работе / И.Г. Смирнова. – Челябинск. – 15 с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Смирнова, И.Г. Деловое общение: методические указания по самостоятельной работе / И.Г. Смирнова. – Челябинск. – 15 с.

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Дополнительная литература	Российская государственная библиотека	Деловое общение. Деловой этикет [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - Москва : ЮНИТИ, 2012. - 429, [2] с. : ил.; 21 см https://dvs.rsl.ru/
2	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Колосов, В. А. Деловое общение персонала : учебное пособие / В. А. Колосов. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2007. — 143 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/145318
3	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Мальханова, И. А. Деловое общение : учебное пособие / И. А. Мальханова. — 6-е изд. — Москва : Академический Проект, 2020. — 246 с. — ISBN 978-5-8291-2767-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	103 (5)	Аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: компьютер, проектор
Лекции	103 (5)	Лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: компьютер, проектор