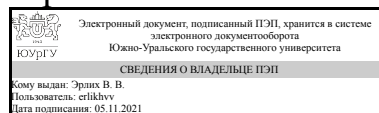


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



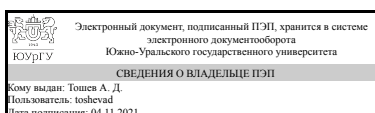
В. В. Эрлих

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

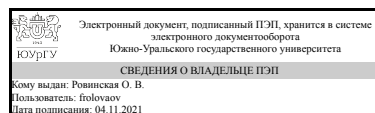
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

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



А. Д. Тошев

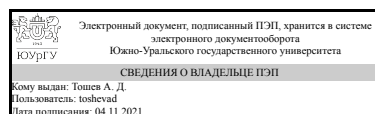
Разработчик программы,
к.пед.н., доцент (кн)



О. В. Ровинская

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления
д.техн.н., проф.



А. Д. Тошев

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

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: Навыками 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.04 Русский язык и культура речи	ФД.02 Разработка и реализация проектов по повышению конкурентоспособности сети предприятий питания, 1.Ф.03 Предпринимательская деятельность

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

Дисциплина	Требования
1.О.04 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
1.О.01 Иностранный язык	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.

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 20,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		4
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Аудиторные занятия:	12	12

Лекции (Л)	8	8
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	87,5	87,5
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Повестка проведения переговоров, разработка макета визитной карточки, подготовка текста поздравления партнерам по случаю назначения на должность нового руководителя.	30	30
Изучение страновых особенностей в деловом общении. Разработка презентации "Вербальные коммуникации в странах мира"	30	30
Создание аналитического документа "Реклама, публик 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 "Реклама, паблик рилейшнз, брендинг предприятия общественного питания"	1
6	8	Корпоративные коммуникации. Подготовка Эссе.	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Повестка проведения переговоров, разработка макета визитной карточки, подготовка текста поздравления партнерам по случаю назначения на должность нового руководителя.	Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение [Текст] Ч. 1 учебник и практикум для вузов по экон. направлениям : в 2 ч. А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - М.: Юрайт, 2017. - 229, [2] с. ил. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение [Текст] Ч. 2 учебник и практикум для вузов по экон. направлениям : в 2 ч. А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - М.: Юрайт, 2017. - 257, [1] с. ил.	4	30
Изучение страновых особенностей в деловом общении. Разработка презентации "Вербальные коммуникации в странах мира"	Корпоративная культура делового общения : Главные правила общения и поведения в современном обществе [Текст] авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М.: Минск: АСТ: Харвест, 2005 Лайкер, Д. К. Корпоративная культура Toyota : уроки для других компаний [Текст] Д. Лайкер, М. Хосеус ; сокр. пер. с англ.: М. Самсонова. - М.: Альпина Паблишерз, 2011. - 353 с. ил., табл. 22 см	4	30

Создание аналитического документа "Реклама, паблик рилейшнз, брендинг предприятия общественного питания"	Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ	4	27,5
--	--	---	------

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	4	Текущий контроль	Тестирование	1	10	Тест содержит 10 вопросов. Правильный ответ в каждом из вопросов даёт один балл.	экзамен
2	4	Текущий контроль	Аналитическая работа "Интегрированные коммуникации"	1	20	Максимальный балл - 20	экзамен
3	4	Текущий контроль	Практические задания "Невербальная коммуникация"	1	15	Баллы начисляются за выполнение трёх практических заданий.	экзамен
4	4	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	4	Промежуточная аттестация	Тестирование	1	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. Оценочные материалы

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: Навыками 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	++	+	

Фонды оценочных средств по каждому контрольному 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. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение [Текст] учеб. пособие О. А. Баева. - 5-е изд., стер. - Минск: Новое знание, 2005. - 367 с.
4. Колесникова, Н. Л. Деловое общение [Текст] учеб. пособие Н. Л. Колесникова. - 4-е изд., испр. - М.: Флинта : Наука, 2005. - 151 с.
5. Колтунова, М. В. Язык и деловое общение : Нормы. Риторика. Этикет [Текст] учеб. пособие для вузов М. В. Колтунова. - М.: Экономическая литература, 2002. - 287,[1] с. ил.
6. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение [Текст] Ч. 1 учебник и практикум для вузов по экон. направлениям : в 2 ч. А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - М.: Юрайт, 2017. - 229, [2] с. ил.
7. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение [Текст] Ч. 2 учебник и практикум для вузов по экон. направлениям : в 2 ч. А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. - М.: Юрайт, 2017. - 257, [1] с. ил.
8. Руднев, В. Н. Риторика. Деловое общение [Текст] учеб. пособие по направлению "Пед. образование" (бакалавриат) и др. В. Н. Руднев. - 2-е изд., стер. - М.: КНОРУС, 2018. - 352 с.

б) дополнительная литература:

1. Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Текст] учеб. пособие для вузов по направлениям и специальностям "Журналистика", "Реклама", "Социология" и др. И. Н. Кузнецов. - Ростов н/Д: Феникс, 2014. - 335 с.
2. Колтунова, М. В. Деловое общение: Нормы, риторика, этикет Учеб. пособие для вузов М. В. Колтунова. - 2-е изд., доп. - М.: Логос, 2005. - 308, [4] с.
3. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение [Текст] Т. 1 в 2 т. Е. Н. Зарецкая; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - М.: Дело, 2004. - 695 с.

4. 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.

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/

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
Лекции	103 (5)	Лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: компьютер, проектор
Практические занятия и семинары	103 (5)	Аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: компьютер, проектор