

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**СОГЛАСОВАНО**

**Заведующий кафедрой**

**Базовая кафедра высшей школы  
ресторанного менеджмента  
(ВШРМ\_ИГ)**

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

институт, реализующий ОП ВО

**УТВЕРЖДАЮ**

**Заведующий кафедрой**

**Базовая кафедра высшей школы  
ресторанного менеджмента  
(ВШРМ\_ИГ)**

наименование кафедры

**Св.В.Здрестова-Захаренкова**

подпись, инициалы, фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
КУЛЬТУРА БИЗНЕС ОБЩЕНИЯ  
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Дисциплина Б1.Б.05.02 КУЛЬТУРА БИЗНЕС ОБЩЕНИЯ  
Деловые коммуникации

Направление подготовки /  
специальность 38.03.02 "Менеджмент" профиль подготовки  
38.03.02.16 "Высшая школа ресторанного  
менеджмента"

Направленность  
(профиль)

Форма обучения

очная

Год набора

2019

Красноярск 2021

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе

380000 «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ»

---

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

направление 38.03.02 "Менеджмент" профиль подготовки 38.03.02.16

---

"Высшая школа ресторанного менеджмента"

---

очная форма обучения

---

год набора 2019

---

Программу  
составили

канд.экон.наук, доцент, Данилова Альбина  
Сергеевна

---

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины**

### **1.1 Цель преподавания дисциплины**

Целью изучения дисциплины Б1.Б.5.2 Культура бизнес общения: Деловые коммуникации является формирование у студентов теоретических знаний о сущности деловых коммуникаций и практических навыков по применению их методов, форм, инструментов, а также изучение специфики и актуальных проблем деловой коммуникации в ресторанной сфере

### **1.2 Задачи изучения дисциплины**

- формирование понимания основ этики деловых коммуникаций
- ознакомление студентов с теоретическими основами коммуникационного процесса
- развитие навыков работы с деловыми документами
- развитие навыков презентации и проведение переговоров
- ознакомление студентов с основами подготовки и проведение публичных выступлений
- сформировать систематизированный и научно-обоснованный взгляд на социально-психологическую и информационную природу деловых коммуникаций
- ознакомиться с различными способами, формами и видами коммуникаций в деловой сфере
- развить эмоциональную компетентность и творческое мышление
- получить знания в области деловой этики
- обучить эффективному использованию техники деловых коммуникаций

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

<b>ОК-6: способностью к самоорганизации и самообразованию</b>
---------------------------------------------------------------

<b>ОПК-4: способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Культура бизнес общения: Деловые коммуникации» входит в состав базовых дисциплин (Б1.Б.5.2).

Дисциплина «Культура бизнес общения: Деловые коммуникации» базируется на изучении в полном объеме таких дисциплин как: «Введение в профессию», «Основы профессиональной компетенции», «Культура бизнес общения: Теория и практика речевого общения».

Знания, полученные в ходе изучения данной дисциплины используются в дальнейшем при изучении таких дисциплин, как «Психология личности», «Самоменеджмент и лидерство», «Навыки эффективного поиска работы», «Тренинг "Практический менеджмент"», «Техники продаж», а так же при прохождении практик и написании выпускной квалификационной работы.

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр
		2
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>2 (72)</b>	<b>2 (72)</b>
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1,5 (54)</b>	<b>1,5 (54)</b>
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	1 (36)	1 (36)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>0,5 (18)</b>	<b>0,5 (18)</b>
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
<b>Промежуточная аттестация (Зачёт)</b>		

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	1. Коммуникативная культура в деловом общении	10	10	0	20	
2	2. Этика письменных деловых коммуникаций.	8	8	0	12	
Всего		18	18	0	32	

#### 3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Коммуникации в ресторанном бизнесе	2	1	0
2	1	Публичное выступление и проведение презентаций	2	1	0
3	1	Телефонное поведение	2	1	0
4	1	Техника проведения совещаний	2	1	0
5	1	Общение в конфликтных ситуациях. Профессиональная психология	2	1	0

6	2	Требования к составлению и оформлению управленческих документов, формуляр-образец, состав и расположение реквизитов	2	1	0
7	2	Организационные документы, правила их подготовки и оформления	2	1	0
8	2	Распорядительные документы, требования к их составлению и оформлению	4	1	0
Итого			18	8	0

### 3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в acad. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Коммуникации в ресторанном бизнесе	2	1	0
2	1	Публичное выступление и проведение презентаций	2	1	0
3	1	Телефонное поведение	2	1	0
4	1	Техника проведения совещаний	2	1	0
5	1	Общение в конфликтных ситуациях. Профессиональная психология	2	1	0
6	2	Требования к составлению и оформлению управленческих документов, формуляр-образец, состав и расположение реквизитов	2	1	0
7	2	Организационные документы, правила их подготовки и оформления	2	2	0
8	2	Распорядительные документы, требования к их составлению и оформлению	4	2	0

Рассе		18	10	0
-------	--	----	----	---

### 3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Рассе					

## 5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

## 6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Кривокора Е. И.	Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 080200 "Менеджмент" (специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания")	Москва: ИНФРА-М, 2014
Л1.2	Папкина О. В.	Деловые коммуникации: учебник	Москва: Вузовский учебник, 2014
Л1.3	Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А.	Деловые коммуникации: учебник для бакалавров по экономическим направлениям и специальностям	Москва: Юрайт, 2014
Л1.4	Рогожин М. Ю.	Делопроизводство в кадровой службе: учебно-практическое пособие	Москва: Директ-Медиа, 2014
Л1.5	Демин Ю. М.	Делопроизводство. Документационный менеджмент	Москва: Директ-Медиа, 2014
Л1.6	Кузнецов И. Н.	Документационное обеспечение управления и делопроизводство: учебник для бакалавров по экономическим специальностям	Москва: Юрайт, 2015
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Кривокора Е. И.	Деловые коммуникации: учеб. пособие для вузов	М.: ИНФРА-М, 2011



Л2.2	Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А.	Деловые коммуникации: учебник для студентов вузов (бакалавров), обучающихся по экономическим направлениям и специальностям	Москва: Юрайт, 2013
Л2.3	Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А.	Деловые коммуникации: учебник для бакалавров.; допущено МО и науки РФ	М.: Юрайт, 2013

## **7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

Э1	Электронная версия Делового журнала «Профессионалы России»	<a href="http://www.profrussia.ru/levoe-menyu/biznes-konsultant/delovyye-kommunikaczii.html">http://www.profrussia.ru/levoe-menyu/biznes-konsultant/delovyye-kommunikaczii.html</a>
Э2	Консультант плюс	<a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>
Э3	Ресторатор Шеф	<a href="http://www.restorator.chef.ru">www.restorator.chef.ru</a>
Э4	Деловые коммуникации	<a href="https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=2007">https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=2007</a>
Э5	Ресторановед	<a href="http://www.restoranoved.ru">www.restoranoved.ru</a>

## **8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Изучение дисциплины предполагает работу на лекционных, семинарских занятиях и самостоятельную работу. Контроль за усвоением теоретического материала осуществляется на семинарских занятиях в форме опроса по пройденной теме, заслушивания подготовленных выступлений, рефератов, решения ситуационных заданий в аудитории, проверки домашних заданий.

Тематика вопросов для подготовки к семинарам дается в планах семинарских занятий, входящих в состав УМО дисциплины.

На самостоятельную работу студента отводится 18 часа, в том числе:

изучение теоретического курса и закрепления практического материала (ТО) – 6

задания в ЭОК (анализ и написание реферат, эссе) - 12

Рекомендации по организации самостоятельной работы определены методическими указаниями для СРС, входящих в состав УМО

## **9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

### **9.1 Перечень необходимого программного обеспечения**

9.1.1	Microsoft Windows XP SP3,
9.1.2	Microsoft Office 2007 SP3,
9.1.3	Microsoft Office Project Professional 2007,
9.1.4	Microsoft Office Visio Standart 2007,
9.1.5	Microsoft Visual Studio Profтssional 2005

## 9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина: <a href="http://www.prilib.ru">http://www.prilib.ru</a>
9.2.2	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ): <a href="http://uisrussia.msu.ru">http://uisrussia.msu.ru</a> [постоянный] подробнее...
9.2.3	Электронная библиотека диссертаций РГБ: <a href="http://dvs.rsl.ru">http://dvs.rsl.ru</a> (доступ к полному тексту), <a href="http://diss.rsl.ru">http://diss.rsl.ru</a> (доступ к каталогу)
9.2.4	Электронная библиотека издательского дома «Гребенников»: <a href="http://grebennikon.ru">http://grebennikon.ru</a>
9.2.5	Электронно-библиотечная система «ИНФРА-М»: <a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a>
9.2.6	Электронно-библиотечная система «Лань»: <a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>
9.2.7	Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт»: <a href="http://rucont.ru">http://rucont.ru</a>
9.2.8	Электронно-библиотечная система «Проспект»: <a href="http://ebs.prospekt.org">http://ebs.prospekt.org</a>
9.2.9	Электронно-библиотечная система «ibooks.ru»: <a href="http://ibooks.ru">http://ibooks.ru</a>
9.2.10	POLPRED.COM Обзор СМИ <a href="http://www.polpred.com">http://www.polpred.com</a>

## 10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные и практические занятия по дисциплине проводятся в специализированных аудиториях (ауд. 5-22, 5-21), оборудованных наглядными материалами (стендами) по основным проблемным моментам изучаемого курса. В процессе преподавания дисциплины используются электронно-технические средства (ноутбук, проектор, экран), позволяющие проводить презентации изучаемого материала; плакаты – иллюстративные материалы