

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.О.08 Деловые коммуникации в профессиональной  
деятельности

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Направленность (профиль)

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Форма обучения

заочная

Год набора

2021

Красноярск 2022

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили \_\_\_\_\_

канд.техн.наук, Доцент, Кондратюк Т.А;

\_\_\_\_\_  
должность, инициалы, фамилия

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Цель преподавания дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» - получение теоретических знаний и практических навыков деловой коммуникации на предприятиях индустрии питания, формирование и развитие коммуникативных компетенций, позволяющих осуществлять профессиональную деятельность на основе наиболее эффективных приемов и форм деловых коммуникаций.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- усвоение знаний о сущности и видах профессиональных коммуникаций, этики и профессиональном кодексе профессии;
- овладение навыками эффективного делового и профессионального общения в сфере индустрии питания;
- получение представления о профессиональной культуре специалиста и культуре организации индустрии питания;
- овладение навыками учета личностных и ситуативных особенностей для эффективного и качественного оказания услуг сфере индустрии питания

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
<b>УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>	
УК-3.1: Организует отбор членов команды для достижения поставленной цели, распределяя их роли в команде	правила отбора членов команды с учетом их навыков, умений и возможностей формировать профессиональную команду; распределять роли, обязанности и ответственности среди членов команды способами формирования коммуникативных связей среди членов команды
УК-3.2: Планирует и корректирует работу команды; распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды, организует обсуждение результатов работы команды	принципы и виды планирования и корректировки работы команды; основные приемы организации работы исполнителей анализировать взаимосвязи между функциональными звеньями организационной структуры производства; делегировать полномочия и распределять ответственность навыками эффективного руководства для организации командной работы

УК-3.3: Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон	<p>понятие конфликта, его основные характеристики и структурные элементы; основные стадии протекания конфликтов; стратегии взаимодействия в условиях конфликта; причины возникновения конфликтов в деловом общении; типы конфликтов в деловом общении и их причины;</p> <p>оценивать уровень конфликтности и особенности поведения в конкретной ситуации у различных психотипов личности; применять стратегии поведения в соответствии с конфликтной ситуацией; избегать конфликтогенов в сфере делового общения; разрешать конфликты в сфере деловых отношений психотехникой коммуникативного поведения в условиях конфликта.</p>
<b>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>	
УК-4.3: Выбирает стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	<p>правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках</p> <p>применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках</p> <p>навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках</p>
<b>УК-9: Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</b>	
УК-9.1: Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	<p>особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах</p> <p>планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами</p> <p>навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами</p>

#### 1.4 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

URL-адрес и название электронного обучающего курса: Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=26483>.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. час)	Семестр					
		1	2	3	4	5	6

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

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

№ п/п		Модули, темы (разделы) дисциплины		Контактная работа, ак. час.							
				Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
						Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
				Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
<b>1. Введение в курс «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности»</b>											
		1. Предмет и методы дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности». Основные понятия теории деловых коммуникаций. Функции теории деловых коммуникаций.		0,5							
		2. Общение как социально - психологическая категория									
		3. Теоретические основы деловой коммуникации. Характеристика, виды общения Деловое общение как предметно - целевая деятельность. Сущность и виды деловой коммуникации									
		4. Коммуникативная сторона общения									
		5. Введение в курс «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности»							16	16	
<b>2. Типология деловых коммуникации</b>											

1. Типология бизнес-коммуникаций. Типы коммуникаций. Деловые коммуникации. Межличностные, групповые и организационные коммуникации.	0,5								
2. Коммуникативные компетенции при деловом общении									
3. Научные проблемы деловых коммуникаций и их эффективности. Коммуникативная компетентность, повышение ее уровня									
4. Принципы эффективного общения			0,5						
5. Типология деловых коммуникаций							14	14	
<b>3. Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций</b>									
1. Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь - как средство коммуникации. Публичная речь в деловых коммуникациях. Этика письменной коммуникации. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.	0,5								
2. Анализ стиля делового общения. Эмоции и отношения в деловой коммуникации			0,5						

3. Невербальные средства общения Формы деловых коммуникаций. Деловая беседа. Совещание. Переговоры. Телефонные разговоры. Выступление перед аудиторией. Презентация. Деструктивное деловое взаимодействие. Коммуникативные барьеры. Конфликты, их виды и способы разрешения. Профессиональные стрессы в деловом общении и проблемы стрессоустойчивости. Манипуляции.	2								
4. Анализ невербального поведения партнера. Методы управления конфликтом. Профилактика стрессов в деловом общении			2						
5. Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций							14	14	
<b>4. Профессиональные деловые коммуникации в общественном питании</b>									
1. Коммуникации в организациях общественного питания. Коммуникация как функция управления организацией. Формы и методы организационных коммуникаций в общественном питании.	0,5								
2. Развитие корпоративной культуры организации			0,5						
3. Имидж делового человека. Имидж и его составляющие: известность, активность, динамичность, пластичность, правдоподобие, адресность. Профессиональная этика и ее особенности. Фирменный стиль в индустрии питания.									
4. Имидж менеджера и его формирование			0,5						
5. Национальные особенности делового общения									



6. Национальные традиции деловых коммуникаций								
7. Профессиональные деловые коммуникации в общественном питании							16	16
Всего	4		4				60	60

## **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Приходько О.В Деловые коммуникации: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...22.03.02.11 Металлургия CDIO, ] (Красноярск: СФУ).
2. Кривокора Е. И. Деловые коммуникации: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
3. Папкина О.В. Деловые коммуникации: Учебник(Москва: Вузовский учебник).
4. Лисс Э. М., Ковальчук А. С. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров(Москва: Дашков и К).
5. Тимофеев М. И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие(Москва: Издательский Центр РИО□).

### **4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

1. Перечень необходимого программного обеспечения
2. При изучении дисциплины используется следующее программное обеспечение:
3. - Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат
4. - Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат
5. - Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц. сертификат EAV-0189835462; Kaspersky Endpoint Security Лиц. сертификат 2462170522081649547546
6. - Браузер: Mozilla Firefox, Google Chrome
7. - Архиватор: ZIP, WinRAR

### **4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Перечень необходимых информационных справочных систем
2. 1 Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа: <http://bik.sfu-kras.ru/>
3. 2 Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>

4. 3 Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>
5. 4 Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>
6. 5 База данных «Normacs» [Электронный ресурс]: база данных содержит нормативы и стандарты, регламентирующие деятельность предприятий различных отраслей промышленности. – Москва, [2016]. – Режим доступа: <http://normacs-ural.com/>

## **5 Фонд оценочных средств**

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

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

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа:

№ 2-07

660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Лиды Прушинской, зд. 2

Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный ScreenMedia, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, ноутбук Samsung R528-DA04

Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level Лиц сертификат 45676576, от 02.07.2009, бессрочный;

Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level - Лиц сертификат сертификат 4316214, от 06.12.2007, бессрочный;

ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц. сертификат EAV-0220436634 от 19.04.2020 по 26.04.2021;

Kaspersky Endpoint Security Лиц. сертификат 13C8-180426-082419-020-1508 от 26.04.2020 по 31.05.2021.

Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:

№ 2-07

660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Лиды Прушинской, зд. 2

Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный ScreenMedia, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211, ноутбук Samsung R528-DA04

Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level Лиц сертификат 45676576, от 02.07.2009, бессрочный;

Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level - Лиц сертификат сертификат 4316214, от 06.12.2007, бессрочный;

ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц. сертификат EAV-0220436634 от 19.04.2020 по 26.04.2021;

Kaspersky Endpoint Security Лиц. сертификат 13C8-180426-082419-020-1508 от 26.04.2020 по 31.05.2021.

Учебная аудитория для самостоятельной работы:

№ 6-21 кабинет информатики

660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Лиды Прушинской, зд. 2

Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153\*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300 в сборе – 13 шт. с подключением к сети Интернет (неограниченный доступ) и доступ в электронную информационную среду СФУ с подключением к сети Интернет (неограниченный доступ) и доступ в электронную информационную среду СФУ, концентратор Acorn

Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level Лиц сертификат 45676576, от 02.07.2009, бессрочный;

Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level - Лиц сертификат сертификат 4316214, от 06.12.2007, бессрочный;

ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц. сертификат EAV-0220436634 от 19.04.2020 по 26.04.2021;

Kaspersky Endpoint Security Лиц. сертификат 13С8-180426-082419-020-1508 от 26.04.2020 по 31.05.2021