

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

очная

Год набора

2021

Красноярск 2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

канд.техн.наук, доцент, Кондратюк Татьяна Алексеевна

должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» является повышение качества подготовки бакалавров на основе профессиональной направленности обучения, вооружение студентов знаниями наиболее общих закономерностей развития профессиональной этики и этикета, пониманием их места и роли в современном мире.

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 ресторанного сервиса;
- получение представления о профессиональной культуре специалиста и культуре организации сферы ресторанного сервиса;
- овладение навыками учета личностных и ситуативных особенностей для эффективного и качественного оказания услуг в сфере ресторанного сервиса;

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
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
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 критериями отбора членов команды для достижения поставленной цели, распределения их роли в команде
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	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; 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.
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
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	правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках
УК-9: Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	
УК-9.1: Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами

1.4 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. час)	е
		1
Контактная работа с преподавателем:	1 (36)	
занятия лекционного типа	0,5 (18)	
практические занятия	0,5 (18)	
Самостоятельная работа обучающихся:	1 (36)	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	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
1. Профессиональная этика и ее особенности									
	<p>1. Профессиональная этика и ее особенности Понятие профессиональной этики и профессиональной культуры. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Происхождение профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики. Этические кодексы: история возникновения, классификация.</p>	2							

2. Профессиональная этика и ее особенности Понятие профессиональной этики и профессиональной культуры. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Происхождение профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики. Этические кодексы: история возникновения, классификация.			2					
3. Профессиональная этика и ее особенности							7	
2. Имидж и этикет делового человека								
1. Имидж и этикет делового человека Имидж и его составляющие: известность, активность, динамичность, пластичность, правдоподобие, адресность. Этикет делового человека. Имидж организации и эстетика обслуживания. Одежда делового мужчины и деловой женщины. Значение резюме и визитной карточки.		2						
2. Имидж и этикет делового человека Имидж и его составляющие: известность, активность, динамичность, пластичность, правдоподобие, адресность. Этикет делового человека. Имидж организации и эстетика обслуживания. Одежда делового мужчины и деловой женщины. Значение резюме и визитной карточки.			2					
3. Имидж и этикет делового человека							4	
3. Деловой этикет в профессиональной коммуникации								

1. Деловой этикет в профессиональной коммуникации Этикет деловой беседы. Деловой визит. Организация и проведение переговоров, совещаний, презентаций, пресс-конференций. Структура коммуникативного процесса. Особенности деловой коммуникации. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Основные функции делового и профессионального общения. Этикет телефонного разговора. Правила делового этикета в сфере гостеприимства.	4							
2. Деловой этикет в профессиональной коммуникации Этикет деловой беседы. Деловой визит. Этикетные требования к организации и проведению переговоров, совещаний, презентаций, пресс-конференций. Структура коммуникативного процесса. Особенности деловой коммуникации. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Основные функции делового и профессионального общения. Этикет телефонного разговора. Правила делового этикета в туризме.			4					
3. Деловой этикет в профессиональной коммуникации							4	
4. Этика письменной коммуникации								
1. Этика письменной коммуникации Этика письменной речи. Официально-деловой стиль письменной речи. Типы писем. Деловая корреспонденция: фирменные бланки, визитные карточки, деловая переписка, правила этикета в деловой корреспонденции, электронные средства делового общения.	2							

<p>2. Этика письменной коммуникации Этика письменной речи. Официально-деловой стиль письменной речи. Типы писем. Деловая корреспонденция: фирменные бланки, визитные карточки, деловая переписка, правила этикета в деловой корреспонденции, электронные средства делового общения.</p>			2					
<p>3. Этика письменной коммуникации</p>						4		
<p>5. Речевой этикет в профессиональной деятельности</p>								
<p>1. Речевой этикет в профессиональной коммуникации Понятие культуры речи. Требования к деловой речи и речевой грамотности. Критерии культуры речи. Особенности литературного языка. Понятие и особенности речевого этикета. Устное деловое общение. Языковые нормы устного делового общения. Обращение. Знакомство и приветствия. Официальное приглашение, принятие, отказ. Compliment в деловой коммуникации Речи для особых случаев. Поздравления, благодарность и признательность. Критика: сущность и виды. Культура делового спора. Понятие делового спора. Рекомендации по ведению спора.</p>	4							

<p>2. Речевой этикет в профессиональной коммуникации Понятие культуры речи. Требования к деловой речи и речевой грамотности. Критерии культуры речи. Особенности литературного языка. Понятие и особенности речевого этикета. Устное деловое общение. Языковые нормы устного делового общения. Обращение. Знакомство и приветствия. Официальное приглашение, принятие, отказ. Compliment в деловой коммуникации Речи для особых случаев. Поздравления, благодарность и признательность. Критика: сущность и виды. Культура делового спора. Понятие делового спора. Рекомендации по ведению спора.</p>			4					
<p>3. Речевой этикет в профессиональной деятельности</p>						4		
<p>6. Невербальные средства общения</p>								
<p>1. Невербальные средства общения. Понятие невербальной коммуникации. Значение невербальной коммуникации. Классификация невербальных средств общения. Такесика, виды рукопожатий. Просодика и экстралингвистика, высота и тембр голоса, звучность голосового тона, сила ударения и тон. Кинесика. Классификация жестов: жесты-эмблемы, жесты-адапторы, жесты-регуляторы, жесты-иллюстраторы. Выражение лица. Проксемика. Зоны общения. Интерпретация невербальной информации в деловом общении.</p>	2							

<p>2. Невербальные средства общения. Понятие невербальной коммуникации. Значение невербальной коммуникации. Классификация невербальных средств общения. Такесика, виды рукопожатий. Просодика и экстралингвистика, высота и тембр голоса, звучность голосового тона, сила ударения и тон. Кинесика. Классификация жестов: жесты-эмблемы, жесты-адапторы, жесты-регуляторы, жесты-иллюстраторы. Выражение лица. Проксемика. Зоны общения. Интерпретация невербальной информации в деловом общении.</p>			2					
<p>3. Невербальные средства общения</p>						5		
<p>7. Национальные особенности делового общения</p>								
<p>1. Национальные особенности делового общения. Этикет делового общения с иностранными партнерами. Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур. Понятие международного этикета. Стиль и культура протокольных мероприятий. Этикет, ментальность и общение. Национальный колорит общения. Отношение ко времени. Выбор подарка. Символы цвета. Чаевые. Особые знаки внимания женщинам.</p>	2							

<p>2. Национальные особенности делового общения. Этикет делового общения с иностранными партнерами. Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур. Понятие международного этикета. Стиль и культура протокольных мероприятий. Этикет, ментальность и общение. Национальный колорит общения. Отношение ко времени. Выбор подарка. Символы цвета. Чаевые. Особые знаки внимания женщинам.</p>			2					
3. Национальные особенности делового общения							8	
4. Зачет								
Всего	18		18				36	

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Введенская Л. А., Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник для подготовки бакалавров нефилологического профиля(Москва: КноРус).
2. Матолыгина Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса (Санкт-Петербург: Интермедия).
3. Матолыгина Н. В., Руглова Л. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учебное пособие для вузов по направлению подготовки 100100 "Сервис"(Санкт-Петербург: Интермедия).
4. Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для студентов вузов(Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА").
5. Кузнецов И. Н. Деловой этикет: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
6. Родыгина Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата(М.: Юрайт).
7. Борисов В. К., Петрунин Ю. Ю., Панина Е. М., Панов М. И., Тумина Л. Е. Этика деловых отношений: Учебник(Москва: Издательский Дом "ФОРУМ").
8. Кошева И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие(Москва: Издательский Дом "ФОРУМ").
9. Барышева А. Д., Матюхина Ю. А., Шередер Н. Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие(Москва: Издательский дом "Альфа-М").
10. Изосимова И.В. Профессиональная этика и этикет: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело](Красноярск: СФУ).

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

6. - Архиватор: ZIP, WinRAR

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

1. 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/>
2. 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/>
3. 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/>
4. 4 Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>
5. 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)

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.

Лекционные и практические занятия проводятся в аудитории оснащенной
Специализированная мебель,

доска учебная, доска Magnetoplan CC 180*120см, трибуна TP-1, экран настенно-потолочный ScreenMedia 274*366, потолочное крепление для проектора L=3000, проектор BenQ SP 870, проектор Epson EB-450 Wi, ноутбук Samsung R528

Для самостоятельной работы аудитория 6-21, оснащенной
Специализированная мебель,

доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300 в сборе – 13 шт., концентратор Ascorp; Читальный зал отдела обслуживания по торгово - экономическим наукам научной библиотеки библиотечно - издательского комплекса Сибирского федерального университета, оснащенный
Специализированная мебель; Рабочее место (Intel) Системный блок Intel Celeron D-326J 2.5, Монитор 19 Samsung 9430N Персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300 в сборе; Компьютер в сборе ROSCOM AMD - 10 шт.; Персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300 в сборе; Проектор Optoma DS211; Экран настенно-потолочный Lumen LMP 100109. Точка доступа D-Link DWL-7100 AP 802.11 b/g;