

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

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
Технологии и организации

общественного питания

наименование кафедры

Г.А. Губаненко

подпись, инициалы, фамилия

« 18 » марта 20 19 г.

Торгово-экономический

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И КУЛЬТУРА РЕЧИ**

Дисциплина Б1.О.08 Деловые коммуникации и культура речи
индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при реализации на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом

Направление подготовки/специальность 43.03.03 Гостиничное дело
код и наименование направления подготовки/специальности

Направленность (профиль) 43.03.03.31 Гостинично-ресторанная
деятельность
код и наименование направленности (профиля)

форма обучения очная

год набора 2019

Красноярск 2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе 43.00.00 Сервис и туризм

код и наименование укрупненной группы

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

43.03.03 Гостиничное дело

43.03.03.31 Ресторанно-гостиничная деятельность

код и наименование направления подготовки (профиля)

Программу составили И.В. Изосимова

инициалы, фамилия, подпись



1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Деловые коммуникации и культура речи» 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 гостиничного и ресторанного сервиса;
- получение представления о профессиональной культуре специалиста и культуре организации сферы гостиничного и ресторанного сервиса;
- овладение навыками учета личностных и ситуативных особенностей для эффективного и качественного оказания услуг в сфере гостиничного и ресторанного сервиса;

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

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
Уровень 1	принципы, составляющие основу этики деловых отношений и делового этикета; вербальные и невербальные средства общения; нормы речевого этикета, правила ведения телефонных переговоров; основные этапы организации и требования к ведению деловых встреч, бесед, переговоров; требования к внешнему облику делового человека; особенности этики и этикета в зарубежных странах; этику письменной речи; официально-деловой стиль письменной речи; типы деловой корреспонденции; технику деловой переписки, с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; правила этикета в деловой корреспонденции; электронные средства делового общения; профессионально-этические нормы и стандарты профессионального общения; особенности межкультурной коммуникации с учетом

	этнических, конфессиональных и культурных различий; особенности этики и этикета в зарубежных странах; этические нормы и принципы общения в повседневной и профессиональной деятельности; Кодекс профессиональной этики специалиста по сервису и туризму.
Уровень 1	обеспечивать деловые и межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, в том числе с иностранными партнерами; организовывать и проводить деловые встречи и переговоры; применять нормы речевого этикета в различных формах; вести телефонные разговоры; интерпретировать невербальную информацию в деловом общении; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем, в том числе с использованием средств электронного делового общения; давать правильную оценку своему поведению и поведению коллег в соответствии с Кодексом профессиональной этики и должностными инструкциями; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре; применять в повседневной жизни и в профессиональной деятельности этические нормы, регулирующие отношение человека к человеку, к обществу, соблюдать нормы социального поведения; обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения.
Уровень 1	технологиями выстраивания деловых отношений, формирования благоприятного имиджа работника гостиничного и ресторанного сервиса; основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; навыками этикетного общения в сфере гостеприимства; основными методами и приемами письменного делового общения в профессиональной сфере; навыками составления деловых писем с учетом особенностей стилистики официальной и неофициальной корреспонденции. навыками этикетного общения в сфере гостеприимства; способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных норм, социальных стандартов; навыками работы в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации и культура речи» является базовой дисциплиной (Б1.Б.8), изучается студентами 1 курса в первом семестре направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль 43.03.03.31 «Гостинично-ресторанная деятельность» и включает десять тем:

- 1 Профессиональная этика и ее особенности;
- 2 Имидж и этикет делового человека
- 3 Деловой этикет в профессиональной коммуникации
- 4 Этика письменной коммуникации
- 5 Речевого этикет в профессиональной деятельности
- 6 Невербальные средства общения

7 Национальные особенности делового общения

1.5 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. часов)	Семестр
		1
Общая трудоемкость дисциплины	3 (108)	3 (108)
Контактная работа с преподавателем:	1,5 (54)	1,5 (54)
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		
Самостоятельная работа обучающихся:	1,5 (54)	1,5 (54)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
Промежуточная аттестация (Зачёт)		

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	Профессиональная этика и ее особенности	2	4	0	7	УК-4
2	Имидж и этикет делового человека	2	4	0	7	УК-4
3	Деловой этикет в профессиональной коммуникации	4	6	0	8	УК-4
4	Этика письменной коммуникации	2	6	0	8	УК-4
5	Речевой этикет в профессиональной деятельности	4	6	0	8	УК-4
6	Невербальные средства общения	2	4	0	8	УК-4
7	Национальные особенности делового общения	2	6	0	8	УК-4
Всего		18	36	0	54	

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	<p>Профессиональная этика и ее особенности</p> <p>Понятие профессиональной этики и профессиональной культуры. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества.</p> <p>Происхождение профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики. Этические кодексы: история возникновения, классификация.</p>	2	0	0
2	2	<p>Имидж и этикет делового человека</p> <p>Имидж и его составляющие: известность, активность, динамичность, пластичность, правдоподобие, адресность. Этикет делового человека.</p> <p>Имидж организации и эстетика обслуживания.</p> <p>Одежда делового мужчины и деловой женщины. Значение резюме и визитной карточки.</p>	2	0	0

3	3	<p>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.</p>	4	0	0
4	4	<p>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	0	0

5	5	<p>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	0	0
---	---	---	---	---	---

6	6	<p>Невербальные средства общения.</p> <p>Понятие невербальной коммуникации. Значение невербальной коммуникации.</p> <p>Классификация невербальных средств общения. Такесика, виды рукопожатий. Просодика и экстралингвистика, высота и тембр голоса, звучность голосового тона, сила удара и тон.</p> <p>Кинесика.</p> <p>Классификация жестов: жесты-эмблемы, жесты-адапторы, жесты-регуляторы, жесты-иллюстраторы.</p> <p>Выражение лица.</p> <p>Проксемика. Зоны общения. Интерпретация невербальной информации в деловом общении.</p>	2	0	0
---	---	---	---	---	---

7	7	<p>Национальные особенности делового общения.</p> <p>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.</p> <p>Понятие международного этикета. Стил ь и культура протокольных мероприятий.</p> <p>Этикет, ментальность и общение. Национальный колорит общения.</p> <p>Отношение ко времени. Выбор подарка. Символы цвета. Чаевые. Особые знаки внимания женщинам.</p>	2	0	0
Всего			18	0	0

3.3 Занятия семинарского 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	<p>Профессиональная этика и ее особенности</p> <p>Понятие профессиональной этики и профессиональной культуры. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества.</p> <p>Происхождение профессиональной этики.</p> <p>Виды профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики.</p> <p>Этические кодексы: история возникновения, классификация.</p>	4	0	0
2	2	<p>Имидж и этикет делового человека</p> <p>Имидж и его составляющие: известность, активность, динамичность, пластичность, правдоподобие, адресность.</p> <p>Этикет делового человека.</p> <p>Имидж организации и эстетика обслуживания.</p> <p>Одежда делового мужчины и деловой женщины. Значение резюме и визитной карточки.</p>	4	0	0

3	3	<p>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.</p>	6	0	0
4	4	<p>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>	6	0	0

5	5	<p>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>	6	0	0
6	6	<p>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>	4	0	0

7	7	<p>Национальные особенности делового общения.</p> <p>Этикет делового общения с иностранными партнерами.</p> <p>Стили и культура деловых переговоров: американский стиль, французский, немецкий, японский стиль.</p> <p>Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур.</p> <p>Понятие международного этикета. Стиль и культура протокольных мероприятий.</p> <p>Этикет, ментальность и общение. Национальный колорит общения.</p> <p>Отношение ко времени.</p> <p>Выбор подарка. Символы цвета. Чаевые. Особые знаки внимания женщинам.</p>	6	0	0
Всего			36	0	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
Всего					

4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	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, 2017

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

5.1 Перечень видов оценочных средств

Промежуточной формой контроля по дисциплине «Деловые коммуникации и культура речи» является зачет, который проводится в устной форме.

Оценочными средствами для текущего и промежуточного контроля по дисциплине являются доклад, тесты, задания, контрольные вопросы. Оценочные средства и критерии их оценивания приведены в Фонде оценочных средств в приложении А.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их психофизиологических особенностей.

Для обучающихся с нарушением слуха используются такие виды оценочных средств как тесты, доклады, контрольные вопросы. Форма контроля и оценка результатов обучения преимущественная письменная проверка.

Для обучающихся с нарушением зрения используются такие виды оценочных средств как контрольные вопросы. Форма контроля и оценка результатов обучения преимущественно устная индивидуальная проверка.

Для обучающихся с нарушением опорно-двигательного аппарата используются такие виды оценочных средств как тесты, доклады, контрольные вопросы.

5.2 Контрольные вопросы и задания

1 Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики.

2 Переговоры как форма профессионального и делового общения в сфере туризма. Классификация деловых переговоров.

3 Понятие об этикете. Виды этикета. Социальная роль как способ поведения личности.

4 Стратегия и тактика ведения деловых переговоров. Каким критериям должна отвечать любая модель переговоров.

5 «Принципиальные переговоры» как эффективная модель ведения деловых переговоров.

6 Современный этикет. Принципы, нормы и назначение современного этикета.

7 Этапы организации и ведения деловых переговоров в профессиональной сфере.

8 Психологические аспекты деловых переговоров. Основные группы вопросов в ходе переговоров.

9 Общение в профессиональной сфере как коммуникация (функция обмена информацией).

10 Культура профессионального и делового общения в организациях сферы туризма. Направления её формирования и развития.

11 Критерии классификации, положенные в основу характеристики психогометрических типов личности. Особенности типов «Квадрат» и «Зигзаг».

12 Основные группы качеств работника социально-культурного сервиса и туризма, необходимые для эффективного профессионального и делового общения.

13 Основные психологические характеристики поведения типов личности «Треугольник» и «Круг» в процессе профессионального общения.

14 Профессиональная этика. Этика специалиста социально-культурного сервиса и туризма.

15 Функциональная характеристика профессионального и делового общения в сфере гостеприимства.

16 Общение в профессиональной сфере. Формальное общение. Профессиональное общение. Деловое общение.

17 Характеристика и реализация функций: «обеспечения самовыражения» и «организации взаимодействия» в профессиональном и деловом общении.

18 Деловой этикет. Принципы и правила делового этикета.

19 Способы психологического влияния в процессе профессионального и делового общения.

20 Нормы делового этикета. Внешний облик делового человека.

21 Манипулирование в общении. Типы манипуляций.

22 Этикет приветствий и представлений как формы речевого этикета.

23 Классификация «абстрактных типов» собеседников в процессе общения.

24 Деловая встреча. Факторы, определяющие создание благоприятного впечатления о человеке у окружающих.

25 Невербальные средства общения. Основные функции.

26 Использование комплиментов как эффективный прием формирования положительного отношения к себе у деловых партнеров.

27 Паралингвистические средства общения как составная часть невербальных средств общения.

28 Деловая беседа. Содержание этапов подготовки и проведения. Деловой протокол.

29 Кинетические средства общения как составная часть невербальных (неречевых) средств общения.

30 Деловая беседа. Приемы начала деловой беседы и тактика нейтрализации замечаний в ходе деловой беседы.

31 Понятие и функции корпоративной культуры предприятий туристской индустрии.

32 Методы ведения диалога, дискуссии в ходе деловой беседы.

33 Этап завершения деловой беседы и принятия решений. Прямой и косвенный методы ускорения принятия решений.

34 Переговоры как форма профессионального и делового общения в сфере гостеприимства. Классификация деловых переговоров.

35 Стратегия и тактика ведения деловых переговоров. Каким критериям должна отвечать любая модель переговоров.

36 Телефонный этикет как часть корпоративной культуры. Культура телефонного разговора.

37 Этикет приветствий и представлений как формы речевого этикета.

38 Деловая встреча. Факторы, определяющие создание благоприятного впечатления о человеке у окружающих.

39 Невербальные средства общения. Основные функции.

40 Использование комплиментов как эффективный прием формирования положительного отношения к себе у деловых партнеров.

41 Деловая беседа. Содержание этапов подготовки и проведения. Деловой протокол.

42 Кинетические средства общения как составная часть невербальных (неречевых) средств общения.

5.3 Темы письменных работ

Доклад является продуктом самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической темы.

Важным условием написания доклада является изучение рекомендуемой литературы, а также информации по вопросам организации и проведения различных видов торжеств, публикуемой в периодических изданиях, на электронных ресурсах. При этом не допускается дословное изложение текста из литературы: студент должен осмыслить изученный материал и самостоятельно изложить ответ на поставленный вопрос.

Доклады представляются на практическом занятии в сопровождении презентации.

1. Национально-культурные особенности этикета.
2. Особенности делового этикета в Китае.
3. Особенности делового этикета в Японии.
4. Особенности делового этикета в Южной Корее.
5. Особенности делового этикета в Великобритании.
6. Особенности делового этикета во Франции.
7. Особенности делового этикета в Германии.
8. Особенности делового этикета в США.
9. Особенности делового этикета в Италии.
10. Особенности делового этикета в арабских странах.
11. Особенности делового этикета в странах Скандинавии.

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

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Введенская Л. А., Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю.	Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник для подготовки бакалавров нефилологического профиля	Москва: КноРус, 2014
Л1.2	Матолыгина Н. В.	Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса	Санкт-Петербург: Интермедия, 2013

Л1.3	Матольгина Н. В., Руглова Л. В.	Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учебное пособие для вузов по направлению подготовки 100100 "Сервис"	Санкт-Петербург: Интермедия, 2016
Л1.4	Кузнецов И. Н.	Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для студентов вузов	Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2015
Л1.5	Кузнецов И. Н.	Деловой этикет: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Родыгина Н. Ю.	Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата	М.: Юрайт, 2014
Л2.2	Борисов В. К., Петрунин Ю. Ю., Панина Е. М., Панов М. И., Тумина Л. Е.	Этика деловых отношений: Учебник	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2015
Л2.3	Кошечкина И.П., Канке А.А.	Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2018
Л2.4	Барышева А. Д., Матюхина Ю. А., Шерер Н. Г.	Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие	Москва: Издательский дом "Альфа-М", 2016
6.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	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, 2017

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

Э1	Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006].	http://bik.sfu-kras.ru/
----	--	---

Э2	Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011].	http://e.lanbook.com/
Э3	Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011].	http://www.znanium.com/
Э4	Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010].	http://ibooks.ru
Э5	База данных «Normacs» [Электронный ресурс]: база данных содержит нормативы и стандарты, регламентирующие деятельность предприятий различных отраслей промышленности. – Москва, [2016].	http://normacs-ural.com/
Э6	Российская гостиничная ассоциация	http://www.rha.ru/
Э7	Федерация рестораторов и отельеров.	http://www.new.frio.ru/
Э8	Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association.	http://www.ih-ra.com/

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Дисциплина «Деловые коммуникации и культура речи» изучается студентами направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» на первом курсе в первом семестре. Изучение дисциплины заканчивается промежуточным контролем - зачетом.

Изучение дисциплины базируется как на традиционном изложении фундаментальных основ дисциплины, так и на применении инновационных образовательных технологий:

- в виде лекций, которые проводятся в форме: вводная лекция, лекция-информация с элементами визуализации (на основе применения информационных технологий), проблемная лекция. Лекции нацелены на освещение наиболее трудных для понимания вопросов. Для эффективности усвоения трудных разделов курса лектор может построить подачу теоретического материала в виде постановки проблемы и последующего нахождения эвристическим путем ее решения, при этом зачастую актуализируя прежние знания студентов (возможно в форме активного диалога или блиц-опроса). В связи с этим студенты должны предварительно готовиться к восприятию нового

лекционного материала, проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой;

- практических и семинарских занятий. На семинарских и практических занятиях по дисциплине «Деловые коммуникации и культура речи» студенты приобретают универсальные компетенции. Подготовка к семинарским и практическим занятиям, активная и творческая работа на них приводит в конечном итоге к осознанию студентом социальной значимости своей будущей профессии и формированию высокой мотивации к выполнению профессиональной деятельности.

Во время лекционных и практических занятий осуществляется текущий контроль знаний студентов. Текущий контроль может осуществляться в виде собеседования, включающего проверку отчета по выполненной практической работе, защиту работы (на основе анализа усвоения учебного материала по отдельным разделам дисциплины), устный опрос, заслушивание докладов и их обсуждение, мини-тестирование.

Также обязательной является самостоятельная работа студентов над отдельными разделами курса с углубленным рассмотрением ряда вопросов. Кроме того, в рамках самостоятельной работы предполагается написание и защита рефератов по тематике курса, подготовка и участие в ежегодных региональных и всероссийских научных конференциях.

Для осуществления взаимосвязи аудиторной и внеаудиторной видов работы самостоятельная работа студентов организуется преподавателем с помощью календарного плана лекций и практических занятий, в котором содержится информация о формах и графике самостоятельной работы студента.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации в зависимости от нозологии.

Для лиц, с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа.

Для лиц, с нарушениями слуха:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

Для лиц, с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

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

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

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

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	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/
9.2.2	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/
9.2.3	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/
9.2.4	4 Электронно-библиотечная система «iBooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – Санкт-Петербург, [2010]. – Режим доступа: http://ibooks.ru
9.2.5	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/

10 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 Acorp; 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;