

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

01.03.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б.1.2.2 Профессиональные коммуникации сервисной сферы**

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки  
(специальность)

43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника

Бакалавр

*(бакалавр/магистр/специалист)*

Направленность

Сервис в индустрии гостеприимства

Курс 3

Семестр 5, 6

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	144 / 4	часов/зачетных единиц
Лекции	4	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	4	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	8	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	100	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	6	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис

Программу составили:

доцент	СиТ	СОГЛАСОВАНО	В.В. Лежнин
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра сервиса и туризма

		(наименование кафедры)	
09.02.2023	протокол №	5	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими) кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Волкова В.Д. , директор гостиницы "Эврика"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 06.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<b>знания:</b> 1. знать сущность деловой коммуникации, ее составляющих и роль в деловой сфере общественных отношений; 2. знать сущность и содержание современной теории коммуникации, формы деловых коммуникаций; 3. знать особенности восприятия текстовой информации, речевого поведения личности собеседника, условий общения, а также понимать механизм речевой деятельности <b>умения:</b> 1. уметь использовать основные методы и технологии взаимодействия с клиентом 2. уметь применять методику работы на предприятиях индустрии гостеприимства 3. уметь применять этические нормы и правила этикета в общении с потребителем услуг <b>навыки:</b> 1. владеть способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; 2. владеть технологиями эффективного ведения разных форм коммуникаций; 3. владеть навыками достижения коммуникативной цели; техникой ведения эффективного диалога (коммуникативные

<p>2. УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>УК-6.1 Адекватно оценивает временные ресурсы и ограничения и эффективно использует эти ресурсы</p>	<p><b>знания:</b> 1. знать основы коммуникативного общения, его формы и средства; 2. знать основные принципы этики делового общения; 3. знать правила этикета, принятые в современном деловом сообществе 4. управлять временными ресурсами</p> <p><b>умения:</b> 1. уметь анализировать коммуникационные процессы в организации и вырабатывать предложения по повышению их эффективности; 2. адаптироваться к новым ситуациям, предлагать компромиссные и альтернативные решения 3. логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь</p> <p><b>навыки:</b> 1. владеть навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности. 2. владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; 3. владеть техникой ведения эффективного диалога (коммуникативные навыки); навыками реализации принципов успешной</p>
--	---	---

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Психология сервисной деятельности (УК-5), Человек и его потребности (УК-5), Введение в профессиональную деятельность (УК-6)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-5), Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (УК-6)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, деловая игра, информационные

## Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Виды деловой коммуникации в сфере сервиса</b>	<b>36</b>	УК-5
Лекция. Модель организации деловой беседы. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.	2	
Практическое занятие. Семинар. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 3. В чем заключается общее и различное в понятиях «общение», «коммуникация»? 4. Какие научные дисциплины исследуют проблемы деловой коммуникации? Объясните, почему его изучают психологи, социологи, лингвисты. 5. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие? 6. Что означает понятие коммуникации в узком и широком смысле слова? 7. Каковы ключевые теории коммуникационных процессов в обществе и организациях? Охарактеризуйте.	32	
Иная контактная работа:	0	

#### 6 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>КОММУНИКАЦИИ: ВИДЫ И ФУНКЦИИ. СПЕЦИФИКА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ</b>	<b>72</b>	УК-6
Лекция. Введение в предмет деловой коммуникации. Цели и задачи изучения курса. Истоки формирования коммуникативного знания. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Основные понятия теории коммуникации. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии.	2	
Практическое занятие. Семинар. Основные элементы коммуникативного процесса. Отправитель и получатель информации. Сигнал и сообщение. Кодирование и декодирование информации в процессе коммуникации. Канал связи. Средства коммуникации. Обратная связь в процессе коммуникации. Классификации коммуникаций	2	

Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение	
1. Какова роль и место коммуникации в профессиональной деятельности в межличностном общении?	
2. Дайте определение понятию «общение»	
3. Какие формы и виды общения вы знаете?	
4. Назовите функции, которые проявляются в общении.	
5. Чем отличается деловая коммуникация от других видов общения?	
6. Каковы основные функции и виды деловой коммуникации?	
7. Какие умения и навыки включает в себя коммуникативная компетентность? Какие из них Вам необходимо развивать?	68
Иная контактная работа:	0
Подготовка к экзамену	30
Проведение экзамена	6

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины "Профессиональные коммуникации сервисной сферы" рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

**Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине "Профессиональные коммуникации сервисной сферы" концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

**Подготовка к занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины "Профессиональные коммуникации сервисной сферы".

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины "Профессиональные коммуникации сервисной сферы", оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины "Профессиональные коммуникации сервисной сферы", к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине является экзамен в 6 семестре.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Полухина, Анна Николаевна. Проблемы развития предпринимательства в сфере туризма в регионах России [Текст] : монография / А. Н. Полухина, М. В. Талалаев; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014. - 230 с. ISBN 978-5-8158-1352-6. Экземпляры: всего 11.	11
2.	Полухина, Анна Николаевна. Инновационная модель развития туризма в регионах Приволжского федерального округа [Текст] : (на примере экологического туризма) : монография / А. Н. Полухина, В. В. Лежнин; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2014. - 175 с. ISBN 978-5-8158-1390-8. Экземпляры: всего 8.	8 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_innovation_model_2014.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_innovation_model_2014.pdf</a>
3.	Полухина, Анна Николаевна. Оценка эффективности стратегических программ развития туризма [Текст] : (на примере Приволжского федерального округа) : монография / А. Н. Полухина, В. П. Рукомойникова; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 274 с. ISBN 978-5-8158-1574-2. Экземпляры: всего 11.	11 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluhina_Ocenka_ehffektivnosti_2015.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluhina_Ocenka_ehffektivnosti_2015.pdf</a>
4.	Полухина, Анна Николаевна. Разработка стратегии эффективного управления туристско-рекреационными кластерами в условиях региональной модернизации [Текст] : монография / А. Н. Полухина, М. С. Оборин, Е. В. Крысова; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 147 с. ISBN 978-5-8158-1621-3. Экземпляры: всего 11.	11 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_razrabotka_strategii_2015.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_razrabotka_strategii_2015.pdf</a>
5.	Оборин, Матвей Сергеевич. Туристско-рекреационная деятельность и гостиничное дело [Текст] : учебное пособие : [по направлениям "Туризм" и "Гостиничное дело"] / М. С. Оборин, А. Н. Полухина; М-во образования и науки Рос. Федерации, [ФГБОУ ВО: "Поволж. гос. технол. ун-т", "Пермский ин-т (фил.) Рос. экон. ун-та им. Г. В. Плеханова"]. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 327 с. ISBN 978-5-8158-1699-2. Экземпляры: всего 21.	21 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_turistsko_rekreacionnaia_deiatelnost_2016.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluxina_turistsko_rekreacionnaia_deiatelnost_2016.pdf</a>
6.	Инновационные подходы к обеспечению экономической безопасности туристско-рекреационной сферы : монография / А. Н. Полухина, В. П. Рукомойникова, Е. Е. Шарафанова [и др.]; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, ФГБОУ ВО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. - 214 с. ISBN 978-5-8158-1987-0. Экземпляры: всего 5.	5 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Poluhina_innovazionnie_podhodi_k_obespecheniu_ekonomicheskoi_bezopasnosti_turistko_rekreazionnoi_sferi_2018.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Poluhina_innovazionnie_podhodi_k_obespecheniu_ekonomicheskoi_bezopasnosti_turistko_rekreazionnoi_sferi_2018.pdf</a>
7.	Лежнин, Владимир Владимирович. Факторы и инструменты модернизации регионального экономического пространства (на примере Приволжского	10 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Leznin_Faktori_i_instru">https://portal.volgatech.net/books/Leznin_Faktori_i_instru</a>

	федерального округа) [Текст] : монография / В. В. Лежнин, А. Н. Полухина; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 163 с. ISBN 978-5-8158-2091-3. Экземпляры: всего 10.	menti_modernizazii_regionalnogo_ekonomicheskogo_prostranstva_2019.pdf
8.	Лежнин, Владимир Владимирович. Локальные системы сферы туризма: управление и инновации [Текст] : монография / В. В. Лежнин, А. Н. Полухина; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 181 с. ISBN 978-5-8158-2106-4. Экземпляры: всего	5 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Leznin_Lokalnie_sistemi_sferi_turizma_upravleniye_i_innovazii_2019.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Leznin_Lokalnie_sistemi_sferi_turizma_upravleniye_i_innovazii_2019.pdf</a>
9.	Шерешева, Марина Юрьевна. Маркетинг в гостиничном бизнесе [Текст] : учебное пособие для студентов бакалавриата и магистратуры, обучающихся по программам "Туризм", "Гостиничное дело", "Маркетинг услуг", "Экономика впечатлений" / М. Ю. Шерешева, А. Н. Полухина; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 317 с. ISBN 978-5-8158-2067-8. Экземпляры: всего	15

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	430 (I)	Телевизор Samsung 21 K3 (1), Экран на штативе 180*180см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного



рабочей программой;

- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);

- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

#### 7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Тест по дисциплине: Профессиональные коммуникации сервисной сферы

Вариант 0

1. Культура речи это.....а) эффективно используемый в речи языковой код искусственных языковб) знаковый код естественных языковв) искусство убеждатьг) **дисциплина, изучающая речевой процесс и средства речевого взаимодействия**

2. Какое из утверждений верно?а) **Речь подчинена языку**б) Язык подчинён речив) Язык и речь - тождественный понятия

3. Речь и язык это.....а) **речь – индивидуальна; язык абсолютен**б) речь-это устные диалоговые тексты; язык – письменные текстыв) речь реализуется в языковых знаковых системах

4. Деловое общение это...а) **процесс, охватывающий любую профессиональную сферу**

- деятельности**б) умение вести диалогв) канал связи между людьмиг) умение следовать принципу «уместности речи»д) Всё вышеперечисленное
5. Дата, «появления» Риторикиа) 1466 г н. э.б) 1 в н. э.в) **466 г до н. э.**г) 1 в до н. э.д) нет правильного ответа
6. Естественные языки делятся на:а) **устную и письменную словесность**б) паралингвистику и лингвистикув) проксемику и хронемикуг) все ответы верные
7. Автор «Логик», «Риторик», «Поэтик»а) Платонб) Цицеронв) Изократг) **Аристотель**д) Сократ
8. Фердинанд де Соссюр –а) автор «Курса общей лингвистики»б) разграничил понятия язык и речьв) **швейцарский лингвист**г) Всё вышеперечисленное верно
9. Этнос это –а) один из элементов эффективной речиб) уважение и довериев) соответствует современной этике и психологии эмоцийг) **всё вышеперечисленное верно**
10. Логос –а) воздействует на рациональную сферу человеческого мышленияб) коррелирует с категорией Аргументацияв) основная риторическая категорияг) **всё вышеперечисленное**

### Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Деловая коммуникация: предметная область, понятие деловойкоммуникации, виды, функции, теории.
2. Общение и потребностиличности.
3. Роль деловогообщения в управленческой деятельности.
4. Стереотипы и барьерыобщения.
5. Специфические черты делового общения.
- 6.Основные правила поведения: вежливость, личная культура,культура устной речи.
7. Понятие «речевой этикет»: характерразговора, тон разговора. Правила речевого этикета: «ты» и «вы»;обращение к незнакомому человеку; обращение к сослуживцам.
8. Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность,просьба, представление.
9. Язык эмоций.
10. Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт;содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать.
11. Культура понимания.
12. Сущность, причины и структураконфликта. Стадии протекания конфликта. Поведение вконфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов.Позитивное значение организационного конфликта.
13. Критерии классификации видов коммуникаций.
14. Основные видыи функции коммуникационных каналов. Проблема смысла вкоммуникации.Коммуникационные барьеры процессакоммуникации
15. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функцииэлектронной коммуникации. Глобализация коммуникационныхпроцессов в социуме.
16. Место Интернета в системе средствсовременной социальной коммуникации.

