

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Владимировна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 15:16:17

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8e796f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

по дисциплине

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ В СФЕРЕ
ГОСТЕПРИИМСТВА**

Пятигорск, _____ г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Наименование и формы проведения практических занятий	4
3. План занятий	5
4. Рекомендуемая литература	12

1. Пояснительная записка

Дисциплина «Деловое общение на иностранном языке в сфере гостеприимства» осваивается студентами в течение 108 часов. Практическое занятие является важнейшей формой усвоения знаний, на практические занятия отводится 27 часов. Существуют три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно сам семинар (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (послесеминарская работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Не только семинар, но и предваряющая и заключающая его части являются необходимыми звеньями целостной системы усвоения вынесенной на обсуждение темы.

Семинарское занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на семинарском занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

Ко всем темам семинарских занятий дан перечень наиболее важных вопросов, необходимых для усвоения, а также приведен список основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу).

На семинарском занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических заданий, направленных на выработку умений и навыков связанной речи. К каждому семинарскому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Рекомендуется в тетради для самостоятельной работы вести словарь терминов (в алфавитном порядке) с пояснениями к ним.

Если слушатель не подготовился к семинарскому занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций.

2. Наименование и формы проведения практических занятий

№ темы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
5 семестр			
Раздел 1. Виды делового общения в гостиничном бизнесе		15	4,5
Тема 1. Концепция делового общения			
1.	Монологические и диалогические типы делового общения. Устные и письменные виды общения.	1,5	-
1.	Структура и функция коммуникации. Классификация делового общения.	1,5	-
1.	Деловое общение как социально- психологическая проблема. Межличностные деловые коммуникации.	1,5	Деловая игра
Тема 2. Особенности вербальных форм делового общения			
2.	Дистанционные виды связи и этикета телефонной связи.	1,5	-
2.	Деловая переписка. Факс. Эл. адрес.	1,5	-
2.	Деловой разговор. Переговоры.	1,5	-
2.	Организация деловых переговоров.	1,5	Деловая игра
Тема 3. Невербальные формы делового общения			
3.	Жест, язык тела, поза, тон голоса или мимика.	1,5	-
3.	Эстетическая коммуникация. Внешность.	1,5	-
3.	Космический язык. Символы. Типы невербальной коммуникации, используемые профессионалами.	1,5	Деловая игра
Раздел 2. Деловое общение в гостиничном обслуживании		12	4,5
Тема 4. Деловое общение специалистов по гостиничному обслуживанию			
4.	Кодекс профессиональной этики. Требования к профессиональному поведению сотрудников контактной зоны.	1,5	-
4.	Деловое общение на иностранном языке. Тактика общения в зависимости от национальности и религии посетителя	1,5	Деловая игра
Тема 5. Менеджеры и фронтовые сотрудники.			
5.	Деятельность на стойке регистрации. Функция менеджера фронт-офиса.	1,5	Деловая игра
5.	Требования к профессиональному поведению фронтových сотрудников.	1,5	-
Тема 6. Проблема делового общения в команде			
6.	Морально-психологический климат команды. Классификация психологических типов личностей.	1,5	-
6.	Методы улучшения этического стандарта организации. Концепция корпоративной культуры.	1,5	-
Тема 7. Конфликт партнерских отношений в сфере гостеприимства.			
7.	Предыстория конфликта в процессе коммуникации. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.	1,5	-
7.	Правила поведения в конфликте.	1,5	Деловая игра
	Итого	27	9

3. ПЛАН ЗАНЯТИЙ

РАЗДЕЛ 1. ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Практические занятия по теме №1.

Тема занятия: Концепция делового общения

Цель: изучить концепцию делового общения, проанализировать его роль в системе подготовки специалистов в гостиничном бизнесе. Рассмотреть структуру и функции коммуникации.

Организационная форма занятия: беседа, деловая игра.

Вопросы для обсуждения:

1. Монологические и диалогические типы делового общения.
2. Структура и функция коммуникации.
3. Деловое общение как социально- психологическая проблема.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о концепции делового общения. Студент должен знать значение терминов: деловое общение, коммуникация. Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками.

Контрольные вопросы:

1. Какие существуют виды общения?
2. Как классифицируется деловое общение?
3. Что такое межличностные деловые коммуникации?

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Агабекян, И. П. Деловой английский: учеб. пособие [текст] / И.П. Агабекян. - 9-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2015. - 317 с.

Дополнительная литература:

1. Агабекян И.П. Деловой английский [текст] / И.П. Агабекян. – 6-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2014.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС - «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru - Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru - Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практические занятия по теме №2.

Тема занятия: Особенности вербальных форм делового общения

Цель: изучить вербальные формы делового общения.

Организационная форма занятия: беседа, деловая игра.

Вопросы для обсуждения:

1. Дистанционные виды связи и этикета телефонной связи.
2. Организация деловых переговоров.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о вербальных формах делового общения. Студент должен знать значение терминов: деловая переписка, деловые переговоры. Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками.

Контрольные вопросы:

1. Какие виды связи деловой переписки существуют?
2. Каким образом осуществляются деловые переговоры в гостиничном бизнесе?
3. В чем особенности организации деловых переговоров?

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Агабекян, И. П. Деловой английский: учеб. пособие [текст] / И.П. Агабекян. - 9-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2015. - 317 с.

Дополнительная литература:

1. Агабекян И.П. Деловой английский [текст] / И.П. Агабекян. – 6-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2014.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС - «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru - Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru - Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практические занятия по теме №3.

Тема занятия: Невербальные формы делового общения

Цель: изучить невербальные формы делового общения.

Организационная форма занятия: беседа, деловая игра.

Вопросы для обсуждения:

1. Жесты и язык тела.
2. Эстетическая коммуникация.
3. Космический язык, символы.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о невербальных формах делового общения, проанализировать невербальные формы проявления при общении и приводить собственные примеры, иллюстрирующие данное явление. Студент должен знать значение терминов: жесты, мимика, невербальный. Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками.

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается проявление невербального общения?
2. Какие типы невербальной коммуникации используются профессионалами?
3. В чем особенности невербальных форм делового общения?

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Агабекян, И. П. Деловой английский: учеб. пособие [текст] / И.П. Агабекян. - 9-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2015. - 317 с.

Дополнительная литература:

1. Агабекян И.П. Деловой английский [текст] / И.П. Агабекян. – 6-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2014.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС - «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru - Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru - Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

РАЗДЕЛ 2. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В ГОСТИНИЧНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

Практические занятия по теме №4.

Тема занятия: *Деловое общение специалистов по гостиничному обслуживанию.*

Цель: изучить специфику делового общения в сфере гостиничного обслуживания.

Организационная форма занятия: беседа, деловая игра.

Вопросы для обсуждения:

1. Кодекс профессиональной этики.
2. Деловое общение на иностранном языке.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о положительных и отрицательных моментах взаимодействия с посетителем, об особенностях делового общения на иностранном языке. Студент должен знать значение терминов: профессиональная этика. Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками.

Контрольные вопросы:

1. В чем заключаются требования к профессиональному поведению сотрудников контактной зоны?
2. В чем заключается тактика общения в зависимости от национальности и религии посетителя?

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Агабекян, И. П. Деловой английский: учеб. пособие [текст] / И.П. Агабекян. - 9-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2015. - 317 с.

Дополнительная литература:

1. Агабекян И.П. Деловой английский [текст] / И.П. Агабекян. – 6-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2014.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС - «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru - Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru - Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практические занятия по теме №5.

Тема занятия: Менеджеры и фронтовые сотрудники.

Цель: изучить основы деятельности менеджеров и сотрудников фронт-офиса.

Организационная форма занятия: беседа, деловая игра.

Вопросы для обсуждения:

1. Деятельность на стойке регистрации.
2. Функция менеджера фронт-офиса.
3. Профессиональное поведение фронтových сотрудников.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о деятельности работников фронт-офиса, о влиянии профессионального поведения на взаимодействие с посетителем. Студент должен знать значение терминов: фронт-офис, доброжелательность, приветливость. Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками.

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается специфика работы фронтových сотрудников?
2. Какова роль делового общения в профессиональной деятельности сотрудников фронт-офиса?

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Агабекян, И. П. Деловой английский: учеб. пособие [текст] / И.П. Агабекян. - 9-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2015. - 317 с.

Дополнительная литература:

1. Агабекян И.П. Деловой английский [текст] / И.П. Агабекян. – 6-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2014.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС - «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru - Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru - Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практические занятия по теме №6.

Тема занятия: Проблема делового общения в команде.

Цель: изучить основные проблемы делового общения.

Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

1. Морально-психологический климат команды.
2. Методы улучшения этического стандарта организации.
3. Концепция корпоративной культуры.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о проблемах делового общения в команде, о влиянии корпоративной культуры на психологический климат в коллективе. Студент должен знать значение терминов: морально-психологический климат, корпоративная культура. Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками.

Контрольные вопросы:

1. Какие психологические типы личности существуют?
2. Какова роль этических стандартов в организации?

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Агабекян, И. П. Деловой английский: учеб. пособие [текст] / И.П. Агабекян. - 9-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2015. - 317 с.

Дополнительная литература:

1. Агабекян И.П. Деловой английский [текст] / И.П. Агабекян. – 6-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2014.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС - «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru - Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru - Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практические занятия по теме №7.

Тема занятия: Конфликт партнерских отношений в сфере гостеприимства.

Цель: изучить правила поведения в конфликте.

Организационная форма занятия: беседа, деловая игра.

Вопросы для обсуждения:

1. Предыстория конфликта в процессе коммуникации.
2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о видах конфликтных ситуаций и правилах их преодоления. Студент должен знать значение терминов: конфликт, стратегия поведения. Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками.

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается стратегия поведения в конфликтных ситуациях?
2. Какова роль психологического типа личности в конфликте?
3. В чем особенность сглаживания конфликта?

Рекомендуемая литература.

Основная литература:

1. Агабекян, И. П. Деловой английский: учеб. пособие [текст] / И.П. Агабекян. - 9-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2015. - 317 с.

Дополнительная литература:

1. Агабекян И.П. Деловой английский [текст] / И.П. Агабекян. – 6-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2014.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС - «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru - Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru - Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

4. Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Агабекян, И. П. Деловой английский: учеб. пособие [текст] / И.П. Агабекян. - 9-е изд., стер. - Ростов н/Д: Феникс, 2015. - 317 с.

Дополнительная литература:

1. Агабекян И.П. Деловой английский [текст] / И.П. Агабекян. – 6-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2014.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС - «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru - Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru - Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».