

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Анатольевна

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

Дата подписания: 19.09.2023 15:16:19

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8e198f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Пятигорск, _____ г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Технологическая карта самостоятельной работы студента	5
Методические рекомендации по изучению литературы	6
Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям	9
Список рекомендуемой литературы	14

ВВЕДЕНИЕ

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий.

Задачи самостоятельной работы:

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в учебно-научной деятельности проблем и вопросов;
- сформировать и закрепить умение правильно, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в рамках профессионального общения;
- повысить уровень подготовленности студентов к самостоятельной работе в соответствии с выбранной специальностью в условиях современного состояния науки и культуры.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в области профессиональной коммуникации.

Дисциплина «Деловое общение на иностранном языке в сфере гостеприимства» осваивается студентами в течение 108 часов. Часть этого времени отводится на аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем, другая часть – самостоятельная работа – является не менее важной составляющей и состоит из 54 часов. Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий. Задачи самостоятельной работы:

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в учебно-научной деятельности проблем и вопросов;
- сформировать и закрепить умение находить необходимый материал, использовать его в работе, анализировать, обобщать, делать выводы.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в области гостиничного бизнеса.

Для достижения высоких результатов усвоения учебного материала по дисциплине студентам необходимо осознанно подходить к выполнению заданий для самостоятельной работы, внимательно знакомиться с рекомендованной основной и

дополнительной литературой, а также анализировать деятельность санаторно-курортных учреждений.

В ходе подготовки к занятиям следует учиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию, ссылаться на использованные источники. Самостоятельная работа по дисциплине «Деловое общение на иностранном языке в сфере гостеприимства» включает в себя два вида деятельности.

Первый вид – это вопросы, выносимые на самостоятельное изучение. Данные вопросы изучаются студентами самостоятельно, используя рекомендуемую литературу по дисциплине. Вопросы включаются в список вопросов, обсуждаемых на семинарских занятиях, наравне с изученными на лекциях. Результаты изучения вопросов фиксируются студентами произвольно (конспект, ксерокс, электронный носитель). Проверка знаний по вопросам, выносимым на самостоятельное изучение, производится на семинарских занятиях в виде опроса. Ряд вопросов может быть проверен с помощью контрольных работ или тестов.

Второй вид – это подготовка в деловой игре. Деловая игра проводится как ролевая игра для непосредственного обсуждения определённых проблем. Студентам необходимо провести подготовительную работу к выступлению. Проверка результатов самостоятельной работы производится в ходе проведения ролевой игры.

Отдельной составляющей в итоговой оценке по предмету оценка самостоятельной работы не является. Вместе с тем оценка самостоятельной работы всё же имеет непосредственное отношение к итоговым результатам по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на семинарских занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) баллы, накопленные по самостоятельной работе в качестве поощрительной составляющей на экзамене. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

Независимо от вида самостоятельной работы, критериями положительной самостоятельной работы могут считаться:

- а) умение проводить анализ;
- б) умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);
- в) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;
- г) умение использовать собственные примеры и наблюдения;
- д) заинтересованность в предмете;
- е) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами культуры речи;
- ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

Формами контроля могут быть: собеседование, участие в круглом столе.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, (астр.) в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
5 семестр						
УК 4	Самостоятельное изучение литературы по темам 1-7	Конспект материалов	Собеседование	13,5	1,5	15
	Подготовка к практическим занятиям по темам 1-7	Конспект материалов	Собеседование	13,5	1,5	15
	Подготовка к деловой игре по темам 1,2,3,4,5,7	Конспект материалов	Участие в деловой игре	21,6	2,4	24
Итого				48,6	5,4	54

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ЛИТЕРАТУРЫ

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату заполнения, библиографические данные. Записи на карточке следует располагать на одной стороне, они должны быть четкими и достаточно полными. При выписывании цитат крайне важно сохранять абсолютную точность при передаче мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием источника.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более четкого выявления структуры текста, записи системы, в которой излагает материал данный автор, подготовки к выступлению, а также для написания какой-либо работы, записи своих мыслей с новой систематизацией материала. В плане могут встречаться отдельные цифры и другие фактические сведения, которые хотя и не являются собственно планом, но помогают в будущем его использовании (к примеру, при выступлении).

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

Конспект – это краткая письменная запись содержания статьи, книги, лекции, предназначенные для последующего восстановления информации с различной степенью полноты.

Конспект – это систематическая, логически связанная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи. Исходя из определения, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект. В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

- цитирование (полное или частичное) основных положений текста;

- передача основных мыслей текста «своими словами»;
- смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

1. Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
2. Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;
3. Записать всю важную для последующего восстановления информацию своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:

- текстуальный,
- плановый,
- свободный,
- тематический.

Текстуальный состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

Плановый – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

Свободный конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

Тематический конспект – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

Оформление конспекта

1. Название конспектируемого произведения (или его части) и его выходных данных, т.е. библиографическое описание документа.
2. План текста.
3. Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.

4. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.

5. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

6. Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).

7. Собственные комментарии полагайте на полях.

Итоговым продуктом самостоятельного изучения литературы по конкретным темам является конспект, средством оценки данного вида деятельности – собеседование, тестирование.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

РАЗДЕЛ 1. ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Тема № 1. Концепция делового общения

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

Форма контроля самостоятельной работы студента: проверка конспекта, собеседование, участие в деловой игре.

Задания для самостоятельной работы студента:

Задание 1. Составьте конспект по вопросу: Монологические и диалогические типы делового общения.

Задание 2. Составьте конспект по вопросу: Деловое общение как социально- психологическая проблема.

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».

Тема № 2. Особенности вербальных форм делового общения

Цель: изучить вербальные формы делового общения.

Форма контроля самостоятельной работы студента: проверка конспекта, собеседование, участие в деловой игре.

Задания для самостоятельной работы студента:

Задание 1. Составьте конспект по вопросу: Дистанционные виды связи и этикета телефонной связи.

Задание 2. Составьте конспект по вопросу: Организация 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».

Тема № 3. Невербальные формы делового общения

Цель: изучить невербальные формы делового общения.

Форма контроля самостоятельной работы студента: проверка конспекта, собеседование, участие в деловой игре.

Задания для самостоятельной работы студента:

Задание 1. Составьте конспект по вопросу: Эстетическая коммуникация.

Задание 2. Составьте конспект по вопросу: Жесты и язык тела. Космический язык, символы.

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

Тема № 4. Деловое общение специалистов по гостиничному обслуживанию.

Цель: изучить специфику делового общения в сфере гостиничного обслуживания.

Форма контроля самостоятельной работы студента: проверка конспекта, собеседование, участие в деловой игре.

Задания для самостоятельной работы студента:

Задание 1. Составьте конспект по вопросу: Кодекс профессиональной этики.

Задание 2. Составьте конспект по вопросу: Деловое общение на иностранном языке.

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».

Тема № 5. Менеджеры и фронтовые сотрудники.

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

Форма контроля самостоятельной работы студента: проверка конспекта, собеседование, участие в деловой игре.

Задания для самостоятельной работы студента:

Задание 1. Составьте конспект по вопросу: Деятельность на стойке регистрации.

Задание 2. Составьте конспект по вопросу: Профессиональное поведение фронтовых сотрудников.

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».

Тема № 6. Проблема делового общения в команде.

Цель: изучить основные проблемы делового общения.

Форма контроля самостоятельной работы студента: проверка конспекта, собеседование.

Задания для самостоятельной работы студента:

Задание 1. Составьте конспект по вопросу: Концепция корпоративной культуры.

Задание 2. Составьте конспект по вопросу: Морально-психологический климат команды.

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».

Тема № 7. Конфликт партнерских отношений в сфере гостеприимства.

Цель: изучить правила поведения в конфликте.

Форма контроля самостоятельной работы студента: проверка конспекта, собеседование, участие в деловой игре.

Задания для самостоятельной работы студента:

Задание 1. Составьте конспект по вопросу: Предыстория конфликта в процессе коммуникации.

Задание 2. Составьте конспект по вопросу: Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

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».