

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

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

Дата подписания: 19.09.2023 14:53:14

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Деловое общение на иностранном языке в сфере гостеприимства

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки/специальность 43.03.03 Гостиничное дело/ Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения очная

Год начала обучения 2021

Изучается в 5 семестре

г. Пятигорск 2021 г

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Деловое общение на иностранном языке в сфере гостеприимства» предназначена для бакалавров направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

Целью освоения дисциплины «Деловое общение на иностранном языке в сфере гостеприимства» является формирование у студентов компетенций, как средств, позволяющих обеспечить свои коммуникативно-познавательные потребности в сферах академической, профессиональной и социально-гуманитарной деятельности.

Задачами освоения дисциплины «Деловое общение на иностранном языке в сфере гостеприимства» являются: реализация своих способностей в деловом общении на иностранном языке, взаимоотношениях с клиентами, коллегами и партнерами, умение правильно разрешать конфликтные ситуации.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части обязательных дисциплин. Ее освоение происходит в 5 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Содержание дисциплины «Деловое общение на иностранном языке в сфере гостеприимства» опирается на знания таких дисциплин как «Иностранный язык в профессиональной сфере», «Профессиональная этика и этикет», «Второй иностранный язык», «Сервисная практика».

4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина «Деловое общение на иностранном языке в сфере гостеприимства» является базовой площадкой для дальнейшего изучения дисциплины «Организация приема и обслуживания клиентов», а также при прохождении организационно-управленческой практики.

5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

5.1. Наименование компетенций

Код	Формулировка:
<u>Универсальные компетенции</u>	
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации иностранном(ых) и языке(ах)

5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
--	-------------------------

<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - лексико-грамматический минимум по теме в объеме, необходимом для работы с иноязычными текстами в процессе социокультурной и профессиональной коммуникации; - значение норм этики и правила этикета в профессиональной деловой деятельности; - основные принципы и нормы делового общения. 	<p>УК-4 способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -осуществлять профессиональную коммуникацию на иностранном языке; - создать благоприятные условия делового общения; - проектировать свою профессиональную деятельность в соответствии с бизнес – этикетом. 	
<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - необходимыми навыками профессионального общения на иностранном языке; - навыками толерантности в деловом общении; - навыками проектирования и организации взаимодействия с окружающими людьми. 	

6. Объем учебной дисциплины/модуля Астр. часов

Объем занятий: Итого	<u>108 ч.</u>	<u>4 з.е.</u>
В том числе аудиторных Из них:	<u>54 ч.</u>	
Лекций	<u>27 ч.</u>	
Лабораторных работ	-	
Практических занятий	<u>27 ч.</u>	
Самостоятельной работы	<u>54 ч.</u>	
Зачет с оценкой <u>5</u> семестр	<u>0ч.</u>	

7. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов занятий

7.1. Тематический план дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов (астр.)	

			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	Самостоятельная работа, часов
5 семестр							
Раздел 1. Виды делового общения в гостиничном бизнесе							
1.	Концепция делового общения.	УК-4 способность осуществлять деловую	4,5	4,5	-	-	9
2.	Особенности вербальных форм делового общения.	коммуникацию в устной и письменной формах на	6	6	-	-	12
3.	Невербальные формы делового общения.	государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	4,5	4,5	-	-	9
Раздел 2. Деловое общение в гостиничном обслуживании.							
4.	Деловое общение специалистов по гостиничному обслуживанию.	УК-4 способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на	3	3	-	-	6
5.	Менеджеры и фронтальные сотрудники.	устной и письменной формах на	3	3	-	-	6
6.	Проблема делового общения в команде.	государственном языке Российской Федерации и	3	3	-	-	6
7.	Конфликт партнерских отношений в сфере гостеприимства.	иностранном(ых) языке(ах)	3	3	-	-	6
Итого			27	27	-	-	54

7.2. Наименование и содержание лекций

№ темы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
--------	--	---------------------	--------------------------------

5семестр			
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	Лекция-визуализация
1.	Деловое общение как социально-психологическая проблема. Межличностные деловые коммуникации.	1,5	-
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	Лекция-визуализация
Тема 3. Невербальные формы делового общения			
3.	Жест, язык тела, поза, тон голоса или мимика.	1,5	Лекция-визуализация
3.	Эстетическая коммуникация. Внешность.	1,5	-
3.	Космический язык. Символы. Типы невербальной коммуникации, используемые профессионалами.	1,5	-
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	Лекция-визуализация
Тема 5. Менеджеры и фронтовые сотрудники.			
5.	Деятельность на стойке регистрации. Функция менеджера фронт-офиса.	1,5	-
5.	Требования к профессиональному поведению фронтальных сотрудников.	1,5	Лекция-визуализация
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	Лекция-визуализация
7.	Правила поведения в конфликте.	1,5	-

	Итого	27	9
--	-------	----	---

7.3. Наименование лабораторных работ Данный вид работ не предусмотрен.

7.4. Наименование 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 фронтные сотрудники .			
5.	Деятельность на стойке регистрации. Функция менеджера фронт-офиса.	1,5	Деловая игра
5.	Требования к профессиональному поведению фронтных 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

7.5. 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

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Тип контроля (текущий/промежуточный)	Вид Контроля (устный/письменный)	Наименование оценочного средства
УК 4	1-7	Собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК 4	1,2,3,4,5,7	Участие в деловой игре	текущий	устный	Темы деловой игры

8.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
УК-4 способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
Базовый	Знать: - лексико-грамматический минимум по теме в объеме, необходимом для работы с иноязычными текстами в процессе социокультурной и профессиональной коммуникации; - значение норм этики и правила этикета в профессиональной деловой деятельности.	Слабо знает: - лексико-грамматический минимум по теме в объеме, необходимом для работы с иноязычными текстами в процессе социокультурной и профессиональной коммуникации; - значение норм этики и правила этикета в профессиональной деловой деятельности.	Удовлетворительно знает: - лексико-грамматический минимум по теме в объеме, необходимом для работы с иноязычными текстами в процессе социокультурной и профессиональной коммуникации; - значение норм этики и правила этикета в профессиональной деловой деятельности.	Хорошо знает: - лексико-грамматический минимум по теме в объеме, необходимом для работы с иноязычными текстами в процессе социокультурной и профессиональной коммуникации; - значение норм этики и правила этикета в профессиональной деловой деятельности.	
	Уметь: - осуществлять профессиональную коммуникацию на иностранном языке; - создать благоприятные условия делового общения.	Слабо умеет: - осуществлять профессиональную коммуникацию на иностранном языке; - создать благоприятные условия делового общения.	Удовлетворительно умеет: - осуществлять профессиональную коммуникацию на иностранном языке; - создать благоприятные условия делового общения.	Хорошо умеет: - осуществлять профессиональную коммуникацию на иностранном языке; - создать благоприятные условия делового общения.	
	Владеть: - необходимыми навыками профессионального общения на иностранном языке;	Слабо владеет: - необходимыми навыками профессионального общения на иностранном языке;	Удовлетворительно владеет: - необходимыми навыками профессионального общения на иностранном языке;	Хорошо владеет: - необходимыми навыками профессионального общения на иностранном языке;	
	- навыками толерантности в деловом общении.	- навыками толерантности в деловом общении.	языке; - навыками толерантности в деловом общении.	- навыками толерантности в деловом общении.	

Повышенный	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - лексико-грамматический минимум по теме в объеме, необходимом для работы с иноязычными текстами в процессе социокультурной и профессиональной коммуникации; - значение норм этики и правила этикета в профессиональной деловой деятельности; - основные принципы и нормы делового общения. 				<ul style="list-style-type: none"> - лексико-грамматический минимум по теме в объеме, необходимом для работы с иноязычными текстами в процессе социокультурной и профессиональной коммуникации; - значение норм этики и правила этикета в профессиональной деловой деятельности; - основные принципы и нормы делового общения.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять профессиональную коммуникацию на иностранном языке; - создать благоприятные условия делового общения; - проектировать свою профессиональную деятельность в соответствии с бизнес – этикетом. 				<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять профессиональную коммуникацию на иностранном языке; - создать благоприятные условия делового общения; - проектировать свою профессиональную деятельность в соответствии с бизнес – этикетом.
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - необходимыми навыками профессионального общения на иностранном языке; - навыками толерантности в деловом общении; - навыками проектирования и организации взаимодействия с окружающими людьми. 				<ul style="list-style-type: none"> - необходимыми навыками профессионального общения на иностранном языке; - навыками толерантности в деловом общении; - навыками проектирования и организации взаимодействия с окружающими людьми.

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость обучающихся по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
	5 семестр		
1.	Собеседование по темам 1-3	5 неделя	25
2.	Собеседование по темам 4-7	10неделя	30
	Итого		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена. Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
<53	Неудовлетворительно

Промежуточная аттестация в форме зачета или дифференцированного зачета

Процедура зачета (дифференцированного зачета) как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

Количество баллов за зачет ($8_{зач}$) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ($K_{сем}$)	Количество баллов за зачет ($U_{зач}$)
$50 < K_{сем} < 60$	40
$39 < K_{сем} < 50$	35
$33 < K_{сем} < 39$	27

8.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций Не предусмотрены.

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Текущий контроль обучающихся проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование.

Допуск к практическим занятиям происходит при наличии конспекта соответствующей лекции и конспекта самостоятельно изученной литературы по теме. К практическому занятию студент должен подготовить ответы на вопросы, выполнить задания по теме занятия.

Максимальное количество баллов студент получает, если он активно участвует в работе, владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли, творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления. Основанием для снижением оценки являются:

- слабое знание темы и основной терминологии;
- пассивность участия в групповой работе;
- отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач;
- несвоевременность предоставления выполненных работ.

Критерии оценивания результатов самостоятельной работы приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1.	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1-7	1	1	1-2	1-4
2.	Подготовка к деловым играм по темам № 1,2,3,4,5,7	1	1	1-2	1-4

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.1.1. Перечень основной литературы:

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

10.1.2. Перечень дополнительной литературы:

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

10.2 Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Деловое общение на иностранном языке в сфере гостеприимства» предназначена для бакалавров направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Деловое общение на иностранном языке в сфере гостеприимства» предназначена для бакалавров направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

10.3 Перечень ресурсов информационно -телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

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».

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение: ОС Microsoft Windows Professional Russian, Microsoft Office Russian License.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Электронно-библиотечная система, информационно- справочная система, лекционные аудитории, библиотека (имеющая рабочие места для студентов, оснащенная компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).