

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 22.05.2024 10:49:14

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**УТВЕРЖДАЮ**

Зам. директора по учебной работе  
Пятигорского института (филиал)  
СКФУ

Н.В. Данченко

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Направление подготовки  
Направленность (профиль)

43.03.03 Гостиничное дело  
Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом

Год начала обучения

2024

Форма обучения

очная                      заочная

Реализуется в семестре

  5                          5  

**Разработано**

Доцент кафедры ТиГД  
Малахов В.Б.

Пятигорск 2024 г.

### 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

**Целью освоения дисциплины** «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства» является формирование у студентов иноязычной коммуникативной компетенции как средства, позволяющего обеспечить коммуникативно-познавательные потребности в сфере деловых отношений и решать практические задачи в сферах академической, профессиональной и социально-гуманитарной деятельности, участвуя в межкультурном общении.

#### **Задачи освоения дисциплины:**

- овладение навыками монологической и диалогической речи в сфере делового общения,
- овладение основами деловой письменной речи.

### 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства» относится к дисциплинам обязательной части по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело. Ее освоение происходит в 5 семестре.

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

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
<b>УК-4</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<b>УК-4 ИД-2</b> Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках	Осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации
<b>ПК-5</b> Готов к ведению документации на основе современных требований	<b>ПК -5 ИД-3</b> Владеет навыками деловой переписки, систематизации документов, обработки исходящих и внутренних документов	Осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации
<b>ПК-11</b> Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, в том числе на иностранных языках	<b>ПК-11 ИД-1</b> Ведет переговоры с потребителями и партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации гостиничных продуктов	Осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации

### 4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля \*

Объем занятий: всего: 3 з.е. 108 ак.ч.	ОФО, в ак. часах	ЗФО, в ак. часах
<b>Контактная работа:</b>	54	8
Лекции/из них практическая подготовка	18	4
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	36	4
<b>Самостоятельная работа</b>	54	100
<b>Формы контроля</b>		
Зачет		

\* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом)

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий**

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма				заочная форма			
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	<b>Тема 1. Лексические и синтаксические особенности официально-делового стиля английского языка.</b> 1. Лексические и синтаксические особенности официально-делового стиля английского языка.	УК-4 ИД-2 ПК -5 ИД-3 ПК-11 ИД-1	2	2	-	2	-	-	-	4
2.	<b>Тема 2. Особенности употребления модальных глаголов в английском деловом стиле.</b> 1. Модальные глаголы в английском деловом стиле.	УК-4 ИД-2 ПК -5 ИД-3 ПК-11 ИД-1	2	2	-	4	-	-	-	4
3.	<b>Тема 3. Основные правила орфографии и пунктуации английского языка.</b> 1. Правила орфографии. 2. Правила пунктуации.	УК-4 ИД-2 ПК -5 ИД-3 ПК-11 ИД-1	2	2	-	4	-	-	-	4
4.	<b>Тема 4. Письменный перевод деловой корреспонденции.</b> 1. Деловая корреспонденция.	УК-4 ИД-2 ПК -5 ИД-3 ПК-11 ИД-1	-	2	-	4	-	-	-	8

5.	<b>Тема 5. Британский деловой этикет: основные принципы и ценности. Деловой этикет в США.</b> 1. Британский деловой этикет: основные принципы и ценности. 2. Деловой этикет в США.	УК-4 ИД-2 ПК -5 ИД-3 ПК-11 ИД-1	2	2	-	4	2	2	-	8
6.	<b>Тема 6. Различия в американской и английской деловой терминологии.</b> 1. Американская деловая терминология. 2. Английская деловая терминология	УК-4 ИД-2 ПК -5 ИД-3 ПК-11 ИД-1	2	2	-	4	2	2	-	8
7.	<b>Тема 7. Устройство на работу. Создание резюме.</b> 1. Устройство на работу. 2. Создание резюме	УК-4 ИД-2 ПК -5 ИД-3 ПК-11 ИД-1	2	2	-	4	-	-	-	8
8.	<b>Тема 8. Устройство на работу. Сопроводительное письмо (Cover letter = Application letter).</b> 1. Устройство на работу. 2. Сопроводительное письмо (Cover letter = Application letter).	УК-4 ИД-2 ПК -5 ИД-3 ПК-11 ИД-1	-	2	-	4	-	-	-	8
9.	<b>Тема 9. Устройство на работу. Собеседование.</b> 1. Устройство на работу. 2. Собеседование.	УК-4 ИД-2 ПК -5 ИД-3 ПК-11 ИД-1	-	2	-	4	-	-	-	8
10.	<b>Тема 10. Структура деловых писем. Виды деловых писем.</b> 1. Структура деловых писем. 2. Виды деловых писем.	УК-4 ИД-2 ПК -5 ИД-3 ПК-11 ИД-1	2	4	-	4	-	-	-	8
11.	<b>Тема 11. Социально-служебная переписка.</b> 1. Социально-служебная переписка.	УК-4 ИД-2 ПК -5 ИД-3 ПК-11 ИД-1	2	4	-	4	-	-	-	8
12.	<b>Тема 12. Служебные записки, сообщения по факсу, электронная почта.</b> 1. Служебные записки, сообщения по факсу, электронная почта.	УК-4 ИД-2 ПК -5 ИД-3 ПК-11 ИД-1	2	4	-	4	-	-	-	8

13.	<b>Тема 13. Бронирование мест в гостинице. Бронирование билетов для путешествий.</b> 1. Бронирование мест в гостинице. 2. Бронирование билетов для путешествий.	УК-4 ИД-2 ПК -5 ИД-3 ПК-11 ИД-1	-	4	-	4	-	-		8
14.	<b>Тема 14. Переговоры как деловая коммуникация.</b> 1. Переговоры как деловая коммуникация	УК-4 ИД-2 ПК -5 ИД-3 ПК-11 ИД-1	-	2	-	4	-	-		8
	ИТОГО за 5 семестр		18	36	-	54	3	3		100
	ИТОГО		18	36	-	54	3	3		100

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине (модулю) базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);

- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

## **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

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

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

1. Любимцева С.Н. Деловой английский для начинающих: учебник / С.Н.Любимцева, Б.М. Тарковская, Л.Г. Памухина. – 13-е изд. – М.: ГИС, 2008. – 368 с.

2. Шевелева, С.А. Деловой английский Электронный ресурс : учебное пособие / С.А. Шевелева. – Деловой английский, 2020-10-10. – М.: ЮНИТИД-ДАНА, 2017. – 382 с. – – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru> – ЭБС «IPRbooks»

#### **8.1.2. Перечень дополнительной литературы:**

1. Английский язык для делового общения: [учебник]: в 2 т. / Г.А. Дудкина, М.В.Павлова, З.Г. Рей и др., Т. 1. – 9-е изд., испр. – М.: Филоматис, 2012. – 688 с.

2. Английский язык для делового общения: [учебник]: в 2 т. / Г.А. Дудкина, М.В.Павлова, З.Г. Рей и др., Т. 2. – 9-е изд., испр. – М.: Филоматис, 2012. – 784 с.

3. Баландина Ю.В. Деловое общение на иностранном языке в сфере гостеприимства. Business Letters [Электронный ресурс] / Ю.В. Баландина, Ю.А. Сазанович, Н.А. Тишукова. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Университет ИТМО, 2016. – 45 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru> – ЭБС «IPRbooks»

4. Деловой английский для студентов-экономистов: учеб. пособие / [Б.И.Герасимов, О.А. Гливенкова, Н.А. Гунина и др.] ; под ред. М.Н. Макеевой. – М.: ФОРУМ, 2008. – 184 с.

## 8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

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

<http://www.biblioclub.ru>

<http://www.iprbookshop.ru>

<http://www.catalog.ncstu.ru>

## 9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	<a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a> - ЭБС «Университетская библиотека ОНЛАЙН»
2	<a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a> - ЭБС IPRbooks

Программное обеспечение:

1	Операционная система: Microsoft Windows 8: Бессрочная лицензия. Договор № 01-эа/13 от 25.02.2013.
2	Операционная система: Microsoft Windows 10: Бессрочная лицензия. Договор № 544-21 от 08.06.2021.
3	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2013: договор № 01-эа/13 от 25.02.2013г., Лицензия Microsoft Office <a href="https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674">https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674</a>

## 10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

## 11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные

технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

## **12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.