Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:12:25
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

_____ Л. В. Крылова

(подпись)

« 28 » февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.12 КОММУНИКАТИВНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм
(код, наименование)

Программа высшего образования – программа бакалавриата

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(код, наименование)

Профиль: Социально-культурный сервис
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:
очная форма обучения IV курс
заочная форма обучения V курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2024

Рабочая программа учебной дисциплины «Коммуникативный менеджмент в сервисе» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом Университета:
- в 2024 г. – для очной формы обучения;
- в 2024 г. – для заочной формы обучения.

Разработчик: Куценко Елена Васильевна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, кандидат экономических наук, доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «_22__» ____02_____ 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела
_____ Я.В. Дегтярева_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостининого бизнеса
_____ И.В. Кощавка_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

Дата «_26__» ____02_____ 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «_28__» ____02_____ 2024 года № 7

Председатель_____ Л.В. Крылова_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

© Куценко Е.В., 2024 год
© ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателя</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика учебной дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц – 3</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм</td><td colspan="2" rowspan="2">Часть, формируемая участниками образовательных отношений</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки 43.03.01 Сервис</td></tr>
<tr><td>Модулей – 1</td><td rowspan="4">Профиль: Социально-культурный сервис</td><td colspan="2">Год подготовки:</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей - 3</td><td>IV – й</td><td>V – й</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Общее количество часов - 108</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>8-й</td><td>10-й</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных – 4 час.
самостоятельной работы обучающегося – 4,9 час.</td><td rowspan="11">Программа высшего образования – программа бакалавриата</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>18 час.</td><td>14 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>18 час.</td><td>16 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные работы</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>44,3 час.</td><td>65,5 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания:</td></tr>
<tr><td>3 ТМК</td><td>3 ТМК</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации:</td></tr>
<tr><td>Экзамен</td><td>Экзамен</td></tr>
</table>

* для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 36/44,3

для заочной формы обучения – 30/65,5

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины:

формирование у студентов системных теоретических и практических знаний в отрасли коммуникативного менеджмента в сервисе как научного управления потоками информационного взаимодействия людей и их групп.

Задачи учебной дисциплины:

выработать у студентов понимание теоретических положений, сущности, процесса, функций коммуникативного менеджмента, его специфики в различных сферах деятельности и ситуациях; способствовать овладению студентами навыками управления информационным взаимодействием в сфере сервиса предметной деятельности, приемами и методами проведения коммуникативных исследований для работы в соответствующих подразделениях и оказания сервисных услуг; содействие подготовке квалифицированных специалистов, овладение ими навыками научного и практического подхода по проведению деловых переговоров, бесед, выступлений и других приемов целенаправленного общения с людьми.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.12 “Коммуникативный менеджмент в сервисе” относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ООП ВО.

При ее освоении используются знания следующих дисциплин: «Гостиничный сервис», «Ресторанный сервис», "Сервисология", "Сервисная деятельность", «Маркетинг», «Менеджмент в сервисе». Для успешного овладения материалом студент должен знать особенности сервисной деятельности, особенности управленческой деятельности в сервисе, а также уметь решать управленческие задачи.

Освоение дисциплины позволит студентам овладеть знаниями и умениями управления информационным взаимодействием в различных сферах и проявить их на преддипломной практике.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции** и **индикаторы их достижения**:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК-1$_{УК-3}$ Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде ИДК-2$_{УК-3}$ Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п). ИДК-3$_{УК-3}$ Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата ИДК-4$_{УК-3}$ Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке	ИДК-1$_{УК-4}$ Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. ИДК-2$_{УК-4}$ Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках ИДК-3$_{УК-4}$ Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. ИДК-4$_{УК-4}$ Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИДК-5$_{УК-4}$ Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИДК-1$_{УК-6}$ Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы. ИДК-2$_{УК-6}$ Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. ИДК-3$_{УК-6}$ Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. ИДК-4$_{УК-6}$ Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата. ИДК-5$_{УК-6}$ Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать: место, роль и функции коммуникативного менеджмента в структуре современного научного знания и практической деятельности; коммуникативные особенности ведения деловых переговоров, бесед, выступлений и других приемов; правила составления текста выступлений и деловых писем, технику ответов на вопросы и др.; технологии и методики организации коммуникационного менеджмента;

уметь: развязывать проблемные ситуации в процессе выполнения коммуникационных функций на сервисных предприятиях;

владеть: навыками оценки направленности вербальных и невербальных коммуникаций; эффективными методами разрешения коммуникационных конфликтов; знаниями и умениями работы с персоналом, поддержания высокого уровня организационной культуры, выработки конкретных рекомендаций для руководства по коммуникативному обеспечению различных сфер деятельности.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. **Научно-теоретические основы коммуникативного менеджмента**
Тема 1. Менеджмент как коммуникационная деятельность
Тема 2. Языковая деятельность в менеджменте
Смысловой модуль 2. **Приемы целенаправленного общения с людьми**
Тема 3. Психологическая культура делового разговора
Тема 4. Экспрессивное поведение в общении
Смысловой модуль 3. **Формы деловой коммуникации**
Тема 5. Коммуникативные особенности выступлений
Тема 6. Коммуникативные аспекты переговоров, встреч и приемов
Тема 7. Письменная коммуникация в менеджменте

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л[1]	п[2]	лаб[3]	инд[4]	срс[5]		л	п	лаб.	инд.	срс
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1. Коммуникативные технологии в индустрии гостеприимства												
Смысловой модуль 1. Научно-теоретические основы коммуникативного менеджмента												
Тема 1. Менеджмент как коммуникационная деятельность	14	4	4	-	-	6	13	2	2	-	-	9
Тема 2. Языковая деятельность в менеджменте	10	2	2	-	-	6	13	2	2	-	-	9
Итого по смысловому модулю 1	**24**	**6**	**6**	**-**	**-**	**12**	**26**	**4**	**4**	**-**	**-**	**18**
Смысловой модуль 2. Приемы целенаправленного общения с людьми												
Тема 3. Психологическая культура делового разговора	14	4	4	-	-	6	15	2	4	-	-	9
Тема 4. Экспрессивное поведение в общении	10	2	2	-	-	6	13	2	2	-	-	9
Итого по смысловому модулю 2	**24**	**6**	**6**	**-**	**-**	**18**	**28**	**4**	**6**	**-**	**-**	**18**
Смысловой модуль 3. Формы деловой коммуникации												
Тема 5. Коммуникативные особенности выступлений	10	2	2	-	-	6	13	2	2	-	-	9
Тема 6. Коммуникативные аспекты переговоров, встреч и приемов	10	2	2	-	-	6	13	2	2	-	-	9
Тема 7. Письменная коммуникация в менеджменте	12,3	2	2	-	-	8,3	15,5	2	2	-	-	11,5
Итого по смысловому модулю 3	**32,3**	**6**	**6**	**-**	**-**	**28,6**	**41,5**	**6**	**6**	**-**	**-**	**36,1**
Всего по смысловым модулям:	**80,3**	**18**	**18**	**-**	**-**	**44,3**	**95,5**	**14**	**16**	**-**	**-**	**65,5**
Катт	**0,9**	**-**	**-**	**-**	**0,9**	**-**	**2,1**	**-**	**-**	**-**	**2,1**	**-**
СРэк	**24,4**	**-**	**-**	**-**	**24,4**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
ИК	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

КЭ	**2**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**	**2**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**
Каттэк	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**0,4**	**-**	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**0,4**	**-**
Контроль	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**8**	**-**	**-**	**-**	**8**	**-**
Всего часов	**108**	**18**	**18**	**-**	**27,7**	**44,3**	**108**	**14**	**16**	**-**	**12,5**	**65,5**

Примечания: 1. л. – лекции;
2. п. – практические (семинарские) занятия;
3. лаб. – лабораторные работы;
4. инд. – индивидуальные задания;
5. срс – самостоятельная работа.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Менеджмент как коммуникационная деятельность	**4**	**2**
2	Языковая деятельность в менеджменте	**2**	**2**
3	Психологическая культура делового разговора	**4**	**4**
4	Экспрессивное поведение в общении	**2**	**2**
5	Коммуникативные особенности выступлений	**2**	**2**
6	Коммуникативные аспекты переговоров, встреч и приемов	**2**	**2**
7	Письменная коммуникация в менеджменте	**2**	**2**
Всего:		**18**	**16**

9. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма

10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Менеджмент как коммуникационная деятельность	**6**	**9**
2	Языковая деятельность в менеджменте	**6**	**9**
3	Психологическая культура делового разговора	**6**	**9**
4	Экспрессивное поведение в общении	**6**	**9**
5	Коммуникативные особенности выступлений	**6**	**9**
6	Коммуникативные аспекты переговоров, встреч и приемов	**6**	**9**
7	Письменная коммуникация в менеджменте	**8,3**	**11,5**
Всего:		**44,3**	**65,5**

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом или заменяются устным ответом;

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования с использованием дистанционной системы Moodle;

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания заменяются устным ответом;
- экзамен проводится в устной форме.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Темы контрольных работ

– Культура делового общения в международном аспекте
– Культура межличностных отношений в древних цивилизациях
– Специфика служебного этикета
– Вербальный и невербальный аспекты культуры общения
– Культура научного общения
– Психологические основы культуры общения

– Культура межличностных отношений в эпоху средневековья
– Юмор как составляющая культуры общения
– Бизнес-этикет и деловой костюм
– Коммуникационная политика предприятия в отношении персонала
– Культура межличностных отношений в семье
– Коммуникационные инструменты формирования бренда
– Анализ управленческих решений в коммуникационном процессе
– Формирование и продвижение корпоративного имиджа
– Коллективное обсуждение деловых проблем
– Культура межличностных отношений как отрасль этического знания
– WEB-сайт как коммуникативная составляющая
– Правила (советы) искусства эффективно слушать
– Убеждение как один из важнейших элементов переговоров
– Трудовые конфликты: классификация и успешное управление ими
– Корпоративная пресса как важный способ обмена информацией
– Информационные системы управления: основные составляющие, их взаимосвязь и требования к ним
– Уроки Ли Якокки по коммуникативному менеджменту
– Нравственные предпосылки делового общения
– Профессиональная культура общения и деловой этикет
– Язык как средство общения

Вопросы к ТМК:

Смысловой модуль 1. Научно-теоретические основы коммуникативного менеджмента

1. Сущность и роль коммуникаций в менеджменте
2. Виды и формы коммуникаций
3. Дайте характеристику горизонтальным, диагональным и вертикальным коммуникациям
4. Дайте характеристику формальным и неформальным коммуникациям
5. Препятствия в коммуникациях
6. Факторы, влияющие на разговор
7. Барьеры общения, их характеристика
8. Коммуникационный процесс, элементы и их этапы
9. Природа и сущность речевой деятельности
10. Фразеологические кластеры, их характеристика
11. Создание благоприятного психологического климата
12. Законы, на которых базируется сущность процесса запоминания
13. Дайте характеристику понятиям «раппорт» и «пейсинг»
14. Советы по оказанию знаков внимания (строуксов)
15. Что необходимо для правильного восприятия сообщения (искусство говорить и выслушивание собеседника как психологический прием)
16. Основные рекомендации эффективного слушания
17. Дайте характеристику 5-ти основным группам вопросов
18. Классификация вопросов по Н. Энкельману
19. Приемы Курбатова В.И., которые позволяют достичь взаимопонимания
20. Дайте характеристику двум законам управленческого общения
21. Управление эмоциями
22. Шесть шагов управления эмоциями

Смысловой модуль 2. Приемы целенаправленного общения с людьми

23. Экспрессия как выражение внутреннего мира человека
24. Особенности «языка» глаз
25. Значения движений глаз

26. Характеристика типов взглядов (Взгляд и движения, которые его сопровождают)
27. Язык жестов в коммуникативном менеджменте (жесты открытости)
28. Язык жестов в коммуникативном менеджменте (жесты обороны и оценки)
29. Язык жестов в коммуникативном менеджменте (жесты с очками и ходьба)
30. Язык жестов в коммуникативном менеджменте (жесты начальника и подчиненного)
31. Виды гримас и их характеристика
32. Эмоциональный интеллект, память и слух
33. Цели, особенности выступлений и ораторов
34. Способы упорядочивания материала выступления
35. Типы ораторов, их внешний вид и поведение
36. Виды выступлений (информационный, убедительный, побудительный и др.)
37. Этапы подготовки к выступлению
38. Виды знаков партитуры
39. Стратегия выступления, его структурно-композиционное построение
40. Приемы, используемые для завершение речи, их характеристика
41. Техника ответов на вопросы и аргументация выступлений
42. Какие рекомендации следует применять менеджеру при подготовке к выступлению
43. Условия эффективности выступления и коммуникативные эффекты
44. Из каких этапов состоит деловой переговорный процесс
45. Методы ведения переговоров (метод позиционного торга и метод принципиальных переговоров)
46. Какие условия должны быть реализованы при применении метода принципиальных переговоров
47. Американский стиль делового общения, его характеристика
48. Английский стиль делового общения, его характеристика
49. Японский стиль делового общения, его характеристика
50. Французский стиль делового общения, его характеристика
51. Немецкий стиль делового общения, его характеристика
52. Китайский стиль делового общения, его характеристика
53. Организация и проведение деловых встреч с иностранцами
54. Характеристика элемента деловой встречи «выбор места проведения»
55. Характеристика элемента деловой встречи «выбор времени проведения»
56. Характеристика элемента деловой встречи «материалы для обсуждения»
57. Характеристика элемента деловой встречи «встреча делегации»
58. Характеристика элемента деловой встречи «размещение участников встречи»
59. Характеристика элемента деловой встречи «официальный язык»
60. Характеристика элемента деловой встречи «организация перевода»
61. Организация и проведение деловых приемов
62. Характеристика видов приемов с протокольной рассадкой

Смысловой модуль 3. Формы деловой коммуникации

63. Характеристика элемента делового приема «рассылка приглашений»
64. Характеристика элемента делового приема «план рассадки гостей»
65. Построение беседы при приеме на работу
66. Ошибки, возникающие при собеседовании
67. Социально-психологические требования при собеседовании
68. Этапы подготовки к беседе с кандидатом на занятие должности
69. Развитие письменной коммуникации
70. Классификация писем (общая)
71. Классификация деловых писем по тематическому признаку (коммерческие)
72. Классификация деловых писем по тематическому признаку (некоммерческие)
73. Классификация деловых писем по функциональному признаку
74. Классификация деловых писем по композиционному признаку и по структуре

75. Характеристика личных писем
76. Характеристика рекомендательных писем
77. Письма прямой почтовой рекламы
78. Сильные и слабые стороны письменной речи
79. Составление плана письма
80. Вступительная часть письма в зависимости от целей
81. Правила, применяемые при составлении основной части письма
82. Заключительная часть письма
83. Стиль делового письма
84. Оформление реквизитов письма
85. Характеристика реквизита письма «заголовок»
86. Характеристика реквизита письма «дата отправления»
87. Характеристика реквизита письма «адрес получателя»
88. Характеристика реквизита письма «вступительное обращение»
89. Характеристика реквизита письма «основной текст»
90. Характеристика реквизита письма «подпись»

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль:		*40*
- тестирование 1-го модули	10	
- тестирование 2-го модули	15	
- тестирование 3-го модули	15	
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
Итого за семестр	*100*	

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине на заочной форме обучения

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль:		*40*
- тестирование 1-го модули	10	
- тестирование 2-го модули	5	
- тестирование 3-го модули	5	
- контрольная работа	20	
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
Итого за семестр	*100*	

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Сущность и роль коммуникаций в менеджменте
2. Виды и формы коммуникаций
3. Дайте характеристику горизонтальным, диагональным и вертикальным коммуникациям
4. Дайте характеристику формальным и неформальным коммуникациям
5. Препятствия в коммуникациях

6. Факторы, влияющие на разговор
7. Барьеры общения, их характеристика
8. Коммуникационный процесс, элементы и их этапы
9. Природа и сущность речевой деятельности
10. Фразеологические кластеры, их характеристика
11. Создание благоприятного психологического климата
12. Законы, на которых базируется сущность процесса запоминания
13. Дайте характеристику понятиям «раппорт» и «пейсинг»
14. Советы по оказанию знаков внимания (строуксов)
15. Что необходимо для правильного восприятия сообщения (искусство говорить и выслушивание собеседника как психологический прием)
16. Основные рекомендации эффективного слушания
17. Дайте характеристику 5-ти основным группам вопросов
18. Классификация вопросов по Н. Энкельману
19. Приемы Курбатова В.И., которые позволяют достичь взаимопонимания
20. Дайте характеристику двум законам управленческого общения
21. Управление эмоциями
22. Шесть шагов управления эмоциями
23. Экспрессия как выражение внутреннего мира человека
24. Особенности «языка» глаз
25. Значения движений глаз
26. Характеристика типов взглядов (Взгляд и движения, которые его сопровождают)
27. Язык жестов в коммуникативном менеджменте (жесты открытости)
28. Язык жестов в коммуникативном менеджменте (жесты обороны и оценки)
29. Язык жестов в коммуникативном менеджменте (жесты с очками и ходьба)
30. Язык жестов в коммуникативном менеджменте (жесты начальника и подчиненного)
31. Виды гримас и их характеристика
32. Эмоциональный интеллект, память и слух
33. Цели, особенности выступлений и ораторов
34. Способы упорядочивания материала выступления
35. Типы ораторов, их внешний вид и поведение
36. Виды выступлений (информационный, убедительный, побудительный и др.)
37. Этапы подготовки к выступлению
38. Виды знаков партитуры
39. Стратегия выступления, его структурно-композиционное построение
40. Приемы, используемые для завершение речи, их характеристика
41. Техника ответов на вопросы и аргументация выступлений
42. Какие рекомендации следует применять менеджеру при подготовке к выступлению
43. Условия эффективности выступления и коммуникативные эффекты
44. Из каких этапов состоит деловой переговорный процесс
45. Методы ведения переговоров (метод позиционного торга и метод принципиальных переговоров)
46. Какие условия должны быть реализованы при применении метода принципиальных переговоров
47. Американский стиль делового общения, его характеристика
48. Английский стиль делового общения, его характеристика
49. Японский стиль делового общения, его характеристика
50. Французский стиль делового общения, его характеристика
51. Немецкий стиль делового общения, его характеристика
52. Китайский стиль делового общения, его характеристика
53. Организация и проведение деловых встреч с иностранцами
54. Характеристика элемента деловой встречи «выбор места проведения»

55. Характеристика элемента деловой встречи «выбор времени проведения»
56. Характеристика элемента деловой встречи «материалы для обсуждения»
57. Характеристика элемента деловой встречи «встреча делегации»
58. Характеристика элемента деловой встречи «размещение участников встречи»
59. Характеристика элемента деловой встречи «официальный язык»
60. Характеристика элемента деловой встречи «организация перевода»
61. Организация и проведение деловых приемов
62. Характеристика видов приемов с протокольной рассадкой
63. Характеристика элемента делового приема «рассылка приглашений»
64. Характеристика элемента делового приема «план рассадки гостей»
65. Построение беседы при приеме на работу
66. Ошибки, возникающие при собеседовании
67. Социально-психологические требования при собеседовании
68. Этапы подготовки к беседе с кандидатом на занятие должности
69. Развитие письменной коммуникации
70. Классификация писем (общая)
71. Классификация деловых писем по тематическому признаку (коммерческие)
72. Классификация деловых писем по тематическому признаку (некоммерческие)
73. Классификация деловых писем по функциональному признаку
74. Классификация деловых писем по композиционному признаку и по структуре
75. Характеристика личных писем
76. Характеристика рекомендательных писем
77. Письма прямой почтовой рекламы
78. Сильные и слабые стороны письменной речи
79. Составление плана письма
80. Вступительная часть письма в зависимости от целей
81. Правила, применяемые при составлении основной части письма
82. Заключительная часть письма
83. Стиль делового письма
84. Оформление реквизитов письма
85. Характеристика реквизита письма «заголовок»
86. Характеристика реквизита письма «дата отправления»
87. Характеристика реквизита письма «адрес получателя»
88. Характеристика реквизита письма «вступительное обращение»
89. Характеристика реквизита письма «основной текст»
90. Характеристика реквизита письма «подпись»

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл							**Итого текущий контроль, балл**	**Итоговый контроль (экзамен), балл**	**Сумма, балл**
Смысловой модуль N 1		**Смысловой модуль N 2**		**Смысловой модуль N 3**					
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	40	60	100
5	5	10	5	5	5	5			

Примечание, Т1, Т2…Т7 –номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
75-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
60-74	«Удовлетворительно» (3)	выполнение удовлетворяет минимальные критерии
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Дзялошинский, И. М. Коммуникация и коммуникативная культура : учебное пособие / И. М. Дзялошинский. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 606 с. — ISBN 978-5-4497-1367-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/115017.html

2. Воронов, Д. Г. Деловые коммуникации: Практикум : учебное пособие / Д. Г. Воронов, О. Б. Гейман. — Москва : РТУ МИРЭА, 2023. — 65 с. — ISBN 978-5-7339-1962-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/382763.

3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/557645

Дополнительная литература

1. Пономарев, Н. Ф. Коммуникационный менеджмент власти: институциональные теории и дискурсивные практики : учебное пособие / Н. Ф. Пономарев. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2022. — 125 с. — ISBN 978-5-9765-2241-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/232517.

2. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник / Ф. И. Шарков. — Москва : Дашков и К, 2021. — 488 с. — ISBN 978-5-394-04366-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/229379.

Учебно-методические издания

1. Куценко Е.В. Коммуникативный менеджмент в сервисе: [Эл. ресурс] Конспект лекций для студентов очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 171 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

2. Куценко Е.В. Коммуникативный менеджмент в сервисе: метод. указания для провед. практ. занятий и самост. работы для обучающихся очной и заочной форм обуч. направления подготовки 43.03.01 Сервис (профиль: Социально-культурный сервис) (Электронный ресурс) / Е.В. Куценко; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гост. дела – Донецк: [ДонНУЭТ], 2022. – 77 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

3. Куценко Е.В. Коммуникативный менеджмент в сервисе: [Эл. ресурс]. Средства диагностики знаний студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис очной и заочной формы обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 27 с. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.

2. Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информио», [2018?–]. – URL: https://www.informio.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: http://www.iprbookshop.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://seb.e.lanbook.com/ (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, cop. 1997–2022. – URL: https://polpred.com (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, cop. 2017. – URL: https://bookonlime.ru (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, cop. 2000–2022. – URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: http://cyberleninka.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. – URL: https://rusneb.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика

12. Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: http://liber.rea.ru/login.php (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: http://library.fa.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: https://biblioclub.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

15. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: http://catalog.donnuet.education (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный..

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ООП бакалавриата перечень материально-технического обеспечения включает аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры сервиса и гостиничного дела (проектор, ноутбук).

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ФИО научно-педагогического работника, участвующего в реализации образовательной программы	**Условия привлечения**	**Должность, ученая степень, ученое звание**	**Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации**	**Сведения о дополнительном профессиональном образовании**
Куценко Елена Васильевна	По основному месту работы	Должность – доцент, ученая степень – кандидат экономических наук, ученое звание – доцент	Высшее, технология питания, магистр по технологии питания; экономика предприятия, экономист, диплом кандидата экономических наук КА № 000117	1. Удостоверение о повышении квалификации №23000728 от 12.12.2021 г., «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и методики обучения с применением электронных дистанциионных технологий», 72 часа, Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Просвещение», г. Сочи 2. Удостоверение о повышении квалификации №612400026950 (22.09.2022 г. - 24.09.2022 г.), «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», 24 часа, ФГБОУ ВО "ДГТУ", г. Ростов-на-Дону 3. Удостоверение о

				повышении квалификации № 612400039974 (14.11.2023 г. - 17.11.2023 г.), «Организационно-методические аспекты разработки и реализации программ высшего образования по направлениям подготовки Экономика и управление», 36 часов, ФГБОУ ВО "ДГТУ", г. Ростов-на-Дону 4. Диплом о профессиональной переподготовке № 800400000646 от 25..01.2024 г., по дополнительной профессиональной программе "Гостиничное дело (Профиль: Гостиничное и ресторанное дело)" с 18.09.2023 г. по 15.12.2023 г., 256 ч. ФГБОУ ВО "ДОННУЭТ"