Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 17.11.2026 09:21:31
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)
«_25_» _03_____ 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.13 КОММУНИКАТИВНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм
(код, наименование)
Образовательная программа высшего образования программа бакалавриата

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(код, наименование)
Профиль: Социально-культурный сервис
(наименование)
Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Форма обучения, курс очная форма обучения, 4 курс
заочная форма обучения, 5 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2026

Рабочая программа дисциплины «Коммуникативный менеджмент в сервисе» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю Социально-культурный сервис, разработана в соответствии с ОПОП ВО для набора обучающихся 2026 года.

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 «_20__» ____02_____ 2026 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

_____ Дегтярева Я.В._____
(подпись) (фамилия, инициалы)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостининого бизнеса

_____ Кощавка И.В._____
(подпись) (фамилия, инициалы)

Дата «_24__» ____02_____ 2026 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «_25__» ____03_____ 2026 года № 8

Председатель_____ ____Крылова Л.В._____
(подпись) (фамилия, инициалы)

© Куценко Е.В., 2026 год
© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2026 год

1. ОПИСАНИЕ 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 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="12">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных – 4 час.
самостоятельной работы обучающегося – 4,9 час.</td><td rowspan="12">Программа высшего образования – программа бакалавриата</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>20 час.</td><td>8 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>20 час.</td><td>8 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>37,6 час.</td><td>80,4 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>

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 40/37,6

для заочной формы обучения – 16/80,4

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель 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 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 ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.13 “Коммуникативный менеджмент в сервисе” относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО.

При ее освоении используются знания следующих дисциплин: «Гостиничный сервис», «Ресторанный сервис», "Сервисология", "Сервисная деятельность", «Маркетинг», «Менеджмент». 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 ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения 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$_{УК-3}$ Владеет навыками эффективной коммуникации и взаимодействует в команде для достижения поставленной цели ИДК-2$_{УК-3}$ Использует технологии коммуникаций, техники адаптивности в общении для эффективного взаимодействия и совместной работы

В результате изучения 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 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 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]	СР[4]	Пр[5]		л	п	лаб.	СР	Пр
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1. Коммуникативный менеджмент в сервисе												
Смысловой модуль 1. Научно-теоретические основы коммуникативного менеджмента												
Тема 1. Менеджмент как коммуникационная деятельность	13	4	4	-	5	-	15	2	2	-	11	-
Тема 2. Языковая деятельность в менеджменте	9	2	2	-	5	-	13	1	1	-	11	-
Всего по смысловому модулю 1	**22**	**6**	**6**	**-**	**10**	**-**	**28**	**3**	**3**	**-**	**22**	**-**
Смысловой модуль 2. Приемы целенаправленного общения с людьми												
Тема 3. Психологическая культура делового разговора	13	4	4	-	5	-	13	1	1	-	11	-
Тема 4. Экспрессивное поведение в общении	9	2	2	-	5	-	13	1	1	-	11	-
Всего по смысловому модулю 2	**22**	**6**	**6**	**-**	**10**	**-**	**26**	**2**	**2**	**-**	**22**	**-**
Смысловой модуль 3. Формы деловой коммуникации												
Тема 5. Коммуникативные особенности выступлений	13	4	4	-	5	-	13	1	1	-	11	-
Тема 6. Коммуникативные аспекты переговоров, встреч и приемов	9	2	2	-	5	-	13	1	1	-	11	-

Тема 7. Письменная коммуникация в менеджменте	11,6	2	2	-	7,6	-	16,4	1	1	-	14,4	-
Всего по смысловому модулю 3	**33,6**	**8**	**8**	**-**	**17,6**	**-**	**42,4**	**3**	**3**	**-**	**36,4**	-
Всего часов:	**77,6**	**20**	**20**	**-**	**37,6**	**-**	**96,4**	**8**	**8**	**-**	**80,4**	-
ИК	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Катт	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**	**1,2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1,2**
СРэк	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
КЭ	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**
Каттэк	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,4**	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,4**
Контроль	**27**	**-**	**-**	**-**	**-**	**27**	**8**	**-**	**-**	**-**	**-**	**8**
Итого	**108**	**20**	**20**	**-**	**37,6**	**30,4**	**108**	**8**	**8**	**-**	**80,4**	**11,6**

Примечания: 1. л – лекции;
2. п – практические (семинарские) занятия;
3. лаб – лабораторные занятия;
4. СР – самостоятельная работа;
5. Пр – прочие виды работы (ИК, Катт, КЭ, Каттэк)
6. ИК – индивидуальные консультации;
7. Катт – контактная работа на аттестацию в период теоретического обучения;
8. СРэк – самостоятельная работа в период экзаменационных сессий;
9. КЭ – консультации перед экзаменом
10. Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

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**	**1**
3	Психологическая культура делового разговора	**4**	**1**
4	Экспрессивное поведение в общении	**2**	**1**
5	Коммуникативные особенности выступлений	**4**	**1**
6	Коммуникативные аспекты переговоров, встреч и приемов	**2**	**1**
7	Письменная коммуникация в менеджменте	**2**	**1**
Всего:		**20**	**8**

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – не предусмотрены

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

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Менеджмент как коммуникационная деятельность	**5**	**11**
2	Языковая деятельность в менеджменте	**5**	**11**
3	Психологическая культура делового разговора	**5**	**11**
4	Экспрессивное поведение в общении	**5**	**11**
5	Коммуникативные особенности выступлений	**5**	**11**
6	Коммуникативные аспекты переговоров, встреч и приемов	**5**	**11**
7	Письменная коммуникация в менеджменте	**7,6**	**14,4**
Всего:		**64,6**	**80,4**

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

В ходе реализации 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, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен проводится в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения зачета для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Зачет 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 ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», а также могут использоваться собственные технические средства.

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

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в информационно-телекоммуникационной 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;
- в форме аудиофайла.

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.
- в форме аудиофайла.

11. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Система оценивания по дисциплине по очной форме обучения[1]

Форма контроля	**Максимальное 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*	

[1]Примечание. В соответствии с утвержденными оценочными материалами по дисциплине

Система оценивания по дисциплине на заочной форме обучения

Форма контроля	**Максимальное 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»

12. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

<table>
<tr><th colspan="7">Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу</th><th colspan="3">Максимальная сумма баллов</th></tr>
<tr><th colspan="2">Смысловой модуль N 1</th><th colspan="2">Смысловой модуль N 2</th><th colspan="3">Смысловой модуль N 3</th><th>Итого текущий контроль</th><th>Экзамен</th><th>Все виды учебной деятельности</th></tr>
<tr><td>T1</td><td>T2</td><td>T3</td><td>T4</td><td>T5</td><td>T6</td><td>T7</td><td rowspan="2">40</td><td rowspan="2">60</td><td rowspan="2">100</td></tr>
<tr><td>5</td><td>5</td><td>10</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td></tr>
</table>

Примечание. T1, T2, ... T7 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
90-100	5 «отлично» / «зачтено»
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»
Менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»

13. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Емельянов, С. М. Коммуникационный менеджмент в связях с общественностью : учебное пособие / С. М. Емельянов, А. В. Пряхина. — Вологда : Инфра-Инженерия, 2024. — 272 с. — ISBN 978-5-9729-1811-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/429323

2. Коммуникации в гостиничном бизнесе : монография / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 96 с. — ISBN 978-5-4497-4923-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/155931.html

3. Хоферихтер Н.А. Деловые коммуникации. В 2 частях. Ч.1. Формы деловых коммуникаций : учебное пособие / Хоферихтер Н.А.. — Санкт-Петербург : Международный банковский институт имени Анатолия Собчака, 2024. — 114 с. — ISBN 978-5-4228-0181-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/146853.html

Дополнительная литература:

1. Шальнова, О. А. Коммуникативные аспекты маркетинговой деятельности : учебное пособие для вузов / О. А. Шальнова, Н. В. Ребрикова ; под редакцией О. А. Шальновой. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2024. — 202 с. — ISBN 978-5-394-05867-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/136468.html (дата обращения: 15.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — 2-е изд. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-3478-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/142505.html

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.

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.

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.

14. 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.

15. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ОПОП 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).

16. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ФИО педагогического (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; гостиничное дело, менеджер в общественном питании и гостиничном обслуживании; диплом кандидата экономических наук КА № 000117	1. 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 2. 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" 3. Удостоверение о повышении квалификации №800400005438 от 18.11.2024г., «Современные информационные технологии в образовательной среде», 28.10.2024 г. – 06.11.2024 г., 36 часов. ФГБОУ ВО "ДОННУЭТ", г. Донецк 4. Диплом о профессиональной переподготовке ПП 0001321 от 29.11.2024 г., по дополнительной профессиональной образовательной программе "Российское гостеприимство: технология и организация въездного международного

				туризма в контексте приоритетных страновых направлений" с 14.10.2024 г. по 29.11.2024 г., 252 ч., АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства» 5. Удостоверение о повышении квалификации №7220240339071 «Методика антикоррупционного просвещения и воспитания в организациях высшего образования (для педагогических работников)», с 25.11.2024 г. по 30.11.2024 г., 18 часов, ТЮМГУ, г. Тюмень 6. Удостоверение о повышении квалификации №770400991221 от 24.05.2025 г. «Управление качеством гостиничных услуг», с 20.05.2025 г. по 24.05.2025 г.,16 часов, ГАОУ ВО МГУСиТ, г. Москва 7. Удостоверение о повышении квалификации № 262424611962, «Ресурсный потенциал развития туризма в Российской Федерации: выявление, оценка и эффективное использование для развития внутреннего туризма», 01.12.2025 г. - 04.12.2025 г., 24 часа, ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ, г. Ставрополь 8. Удостоверение о повышении квалификации № ААА 18/0926192, «Инвестиционно-маркетинговые механизмы развития внутреннего туризма», 01.12.2025 г. - 04.12.2025 г., 24 часов, ФГБОУ ВО "Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации", г. Москва 9. Сертификат № 1105 от 22.01.2026 г., базовый обучающий курс «Автоматизация гостиничного бизнеса с платформой Travelline», с 22.12.2025 г. по 22.01.2026 г., 20 ч., ООО «ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС», г. Йошкар-Ола

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.13 КОММУНИКАТИВНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Профиль: Социально-культурный сервис
Трудоемкость дисциплины: 3 з.е.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

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.

Компетенции выпускников 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$_{УК-3}$ Владеет навыками эффективной коммуникации и взаимодействует в команде для достижения поставленной цели ИДК-2$_{УК-3}$ Использует технологии коммуникаций, техники адаптивности в общении для эффективного взаимодействия и совместной работы

Смысловые модули и темы 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

Форма промежуточной аттестации: экзамен
(зачет, экзамен)

Разработчик:
Куценко Е.В., к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание) *(подпись)*

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела
Дегтярева Я.В., к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание) *(подпись)*