

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 06.06.2022 16:44:45  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:  
Руководитель ООП  
  
1» 04 2019 г.



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

**Деловая коммуникация**

Направление подготовки

43.03.01. Сервис

Направленность (профиль)

Социально-культурный сервис

Для студентов 4 курса,

очная форма обучения

Составитель: Макарова Е.А.

## **I. Аннотация**

### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Деловая коммуникация» является формирование у студентов системных знаний и практических навыков в сфере современной деловой коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста.

Основные задачи дисциплины:

- овладение студентами понятийным аппаратом деловой коммуникации;
- формирование у студентов представления о формах, видах и уровнях деловой коммуникации;
- формирование у студентов понимания значения приемов правильного общения для эффективного делового взаимодействия;
- формирование у студентов готовности к организации контактной зоны предприятия сервиса;
- формирование у студентов навыков практического применения методов деловой коммуникации, осуществления их взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением;
- обучение студентов приемам анализа процессов коммуникации в различных деловых ситуациях;
- овладение студентами приемами ведения деловой беседы, совещания, презентации и иных форм устного делового взаимодействия;
- формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков осуществления письменной деловой коммуникации.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП**

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Деловая коммуникация» входит в часть программы ООП, формируемой участниками образовательных отношений. Дисциплина неразрывно связана с дисциплинами ООП: «Гастрономические бренды

Тверской области», «Профессиональная этика и этикет», «Работа с жалобами клиентов», «Кейтеринг», «Банкетное обслуживание».

**3. Объем дисциплины:** 3 зачетных единиц, 108 академических часов, в том числе:

**контактная аудиторная работа:** лекции 17 часов, практические занятия 34 часов.

**самостоятельная работа:** 57 часов.

**4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК – 1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителей ПК – 5 Способен к взаимодействию с потребителями и заинтересованными сторонами	1.3 Использует основные программные продукты для сферы сервиса  5.1 Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров

**5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения** зачет, 7 семестр

**6. Язык преподавания** русский.