

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: **Бизнес-коммуникации в сервисе**

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.08.2021 14:35:30

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план z43.03.01_1.plx

Форма обучения **заочная**

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		Итого	
	уп	рпд		
Лекции	12	12	12	12
Практические	12	12	12	12
В том числе инт.	4	4	4	4
Итого ауд.	24	24	24	24
Контактная	24	24	24	24
Сам. работа	255	255	255	255
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	288	288	288	288

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Целью изучения данного курса является формирование у обучающегося современных знаний по вопросам делового поведения и формам делового общения, с целью повышения их конкурентоспособности и привлекательности на рынке.
1.2	В процессе преподавания дисциплины «Бизнес-коммуникации в сервисе» решаются задачи получения и формирования студентами следующих знаний и навыков: знание типологической характеристики бизнес-коммуникаций; выработка навыков делового поведения в организациях; умение классифицировать формы делового общения; умение анализировать факторы и их взаимосвязи, которые влияют на поведение человека в бизнес-среде.

2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОК-3: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Знать:

Демонстрировать начальные знания коммуникаций для изложения устной и письменной форме

Уметь:

формулировать в устной форме на русском языке задачи для межличностного взаимодействия

Владеть:

навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском языке

ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Знать:

Демонстрировать начальные знания толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий

Уметь:

работать в команде на основе толерантного восприятия социальных различий

Владеть:

навыками работы в команде

ОПК-1: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
Знать:
основы решения стандартных задач профессиональной деятельности
Уметь:
решать стандартные задачи профессиональной деятельности
Владеть:
навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры
ОПК-2: готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
Знать:
основы технологии процесса сервиса
Уметь:
использовать технологии процесса сервиса
Владеть:
навыками разработки технологии процесса сервиса
ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
Знать:
теоретические основы работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса
Уметь:
контактировать и коммуницировать с потребителям в пределах контактной зоны в рамках процесса сервиса
Владеть:
инструментарием коммуникативных технологий и управления конфликтами, коммуникативного менеджмента