

Документ подписан простой электронной подписью

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

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.08.2021 14:33:56

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план 43.03.01_1.plx

Форма обучения **очная**

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр р на курсе>)	6 (3.2)		7 (4.1)		Итого	
	Неделя		Неделя			
Неделя	17,3		17,3			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	18	18	36	36	54	54
Практические	36	36	36	36	72	72
В том числе инт.	36	36	26	26	62	62
Итого ауд.	54	54	72	72	126	126
Контактная	54	54	72	72	126	126
Сам. работа	54	54	72	72	126	126
Часы на контроль			36	36	36	36
Итого	108	108	180	180	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