

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Кафедра технологии управления и сервиса

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Технологии делового общения»

Направление подготовки бакалавра
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) образовательной программы
Управление гостиничной и ресторанной деятельностью

Форма обучения
Заочная

Санкт-Петербург
2022

Автор

Ст. преподаватель


_____ (подпись)

Тимошенко С.А.

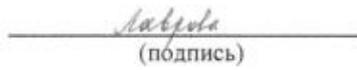
Рассмотрены на заседании кафедры технологии управления и сервиса от
15 марта 2022 г., протокол № 08.

Заведующий кафедрой


_____ (подпись)

Донец Н.Ю.

Руководитель
образовательной
программы


_____ (подпись)

Лаврова А.П.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цель самостоятельной работы	4
2 Задачи самостоятельной работы	4
3 Трудоемкость самостоятельной работы	4
4 Формы самостоятельной работы	4
5 Структура самостоятельной работы	5
6 Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работы	6
6.1 Основная литература	
6.2 Дополнительная литература	
6.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	

1 Цель самостоятельной работы

Целью самостоятельной работы является: формирование навыков самостоятельной работы, которые позволят студентам самостоятельно овладеть необходимыми знаниями в области технологий делового общения для успешной профессиональной деятельности; сформировать научное мировоззрение, общественно активную жизненную позицию; развить творческие задатки и способности; сформировать высокую коммуникативную культуру с учётом культурных, языковых и социально-экономических различий различных народов, народностей и культур.

2 Задачи самостоятельной работы

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Технологии делового общения» являются:

- 1) систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- 2) углубление и расширение теоретических знаний;
- 3) формирование умений использовать нормативную, справочную документацию и специальную литературу;
- 4) развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- 5) формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- 6) развитие исследовательских умений.

3 Трудоемкость самостоятельной работы

Трудоемкость самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Технологии делового общения» составляет 197,45 часов (заочная форма обучения).

4 Формы самостоятельной работы

По дисциплине «Технологии делового общения» предусмотрены следующие формы самостоятельной работы:

- 1) аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя;
- 2) внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя);
- 3) творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

5 Структура самостоятельной работы

Заочная форма обучения

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
Предмет, методы и функции дисциплины «Технологии делового общения». Межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка ответов на контрольные вопросы; 4) Для формирования практических и профессиональных умений: - решение задач и упражнений по образцу.	32
Ведение документооборота с учетом нормативно-правовых актов, применяемых в гостиничной и ресторанной деятельности	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - ознакомление с нормативными документами; - работа со словарями и справочниками; 2) Для закрепления знаний: - составление таблицы «Делопроизводство гостиницы». 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка ответов на контрольные вопросы; 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - составление памятки «Правила оформления документов ресторана»	34
Межличностное общение в основных направлениях современных научных знаниях. Технологии делового общения и специальные научные теории межличностного общения: экономическая, правовая, политическая, профессиональная психология, психодиагностика	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); - работа со словарями и справочниками. 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка сообщения, доклада, реферата. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - решение задач и упражнений по образцу	34
Общение как коммуникация. Структура, основные функции, основные элементы и виды коммуникаций	Творческая, в том числе научно-исследовательская работа	1) Для овладения и углубления знаний: - конспектирование текста; - создание презентации. 2) Для закрепления знаний: - повторная работа с учебным материалом; - составление тематических таблиц. 3) Для систематизации учебного материала: - составление кроссворда. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - проведение анкетирования и исследования	34
Типология, модели, формы и методы делового общения	Внеаудиторная самостоятельная	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника,	32

в команде	работа (без непосредственного участия преподавателя)	дополнительной литературы, ресурсов Интернет); 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - аналитическая обработка текста; - подготовка сообщения, доклада, реферата; - тестирование; 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - выполнение расчетно-графических схем; - решение ситуационных и профессиональных задач	
Особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя) Творческая, в том числе научно-исследовательская работа	1) Для овладения и углубления знаний: - конспектирование текста; - работа со словарями и справочниками; - учебно-исследовательская работа; 2) Для закрепления знаний: - составление плана ответа; - составление различных таблиц. 3) Для систематизации учебного материала: - аналитическая обработка текста; - подготовка сообщения, доклада, реферата; - тестирование; 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - выполнение расчетно-графических схем; - решение ситуационных и профессиональных задач	31,45

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работы

6.1 Основная литература:

1) Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854>.

2) Деловое общение : учебно-методический комплекс / Министерство культуры Российской Федерации, ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет культуры и искусств», Институт социально-культурных технологий, Кафедра управления социальной сферы и др. - Кемерово : КемГУКИ, 2014. - 92 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275366>.

3) Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>.

6.2 Дополнительная литература

1) Бороздина, Г.В. Психология и этика деловых отношений : учебное пособие / Г.В. Бороздина. - 4-е изд., испр. и доп. - Минск : РИПО, 2015. - 228 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-985-503-500-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538>.

2) Деловое общение : сборник контрольных заданий / Министерство культуры Российской Федерации, ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет культуры и искусств», Институт социально-культурных технологий, Кафедра управления социальной сферы и др. - Кемерово : КемГУКИ, 2014. - 76 с. : ил., схем., табл. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275553>.

3) Трофимова, О.В. Основы делового письма : учебное пособие / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Тюменский государственный университет. - 4-е изд., стер. - Москва : Издательство «Флинта», 2016. - 305 с. : табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9765-0930-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57968>.

4) Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т.В. Эксакусто ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженернотехнологическая академия. - Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. - 161 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9275-1712-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885>.

5) Ильченко, С.В. Деловые и научные коммуникации : учебное пособие / С.В. Ильченко, Е.Я. Кивит, А.Б. Оришев ; Институт бизнеса и дизайна. - Москва : ООО «Сам Полиграфист», 2014. - 146 с. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=488283>.

6) Пономарева, Е.А. Практика делового общения : учебное пособие / Е.А. Пономарева, И.А. Сенюгина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 163 с. : ил. - Библиогр.: с. 150. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457584>.

7) Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404>.

8) Деловое письмо / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 8-е изд., перераб. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 162 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496193>.

6.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- 1) Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - <http://ecsocman.hse.ru>
- 2) <http://ethicscenter.ru/>- сайт «Этика: мораль, философия, религия».
- 3) <http://www.etiket.ru/> - сайт «Этикет от А до Я».
- 4) <http://www.rb.ru/> - сайт «Российский бизнес».
- 5) www.uptp.ru - электронная версия журнала «Проблемы теории и практики управления»