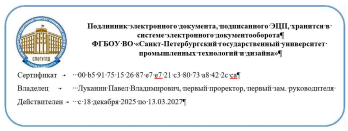
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.О.14 Деловые коммуникации

Учебный план: ФГОС3++b430303-1_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: (специализация) Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
2	УП	17	34	56,75	0,25	3	Зачет
	РПД	17	34	56,75	0,25	3	
3	УП	17	34	56,75	0,25	3	Зачет
	РПД	17	34	56,75	0,25	3	
Итого	УП	34	68	113,5	0,5	6	
	РПД	34	68	113,5	0,5	6	

Санкт-Петербург
2026

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой	Лосева Ольга Сергеевна
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой рекламы и современных коммуникаций	Лосева О.С.
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	Лосева О.С.
Методический отдел:	Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: сформировать у студентов навыки эффективного делового общения для успешного решения профессиональных задач в сфере гостеприимства.

1.2 Задачи дисциплины:

1. Научить студентов правилам устного и письменного общения в гостиничном бизнесе.
2. Сформировать навыки ведения переговоров с партнёрами и заказчиками.
3. Развить умение грамотно составлять служебные документы и деловую переписку.
4. Обучить приёмам разрешения спорных ситуаций и конфликтов с гостями.
5. Сформировать понимание этических норм поведения в профессиональной среде.
6. Научить эффективно взаимодействовать с коллегами и управлять рабочими совещаниями.

Развить навыки публичных выступлений и презентации услуг перед аудиторией.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
Знать: правила и особенности деловой коммуникации в устной и письменной формах
Уметь: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах
Владеть: навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме в профессиональной сфере.
ОПК-2: Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Знать: основные функции управления применительно к подразделениям гостиничного и ресторанного бизнеса; формальные и неформальные каналы деловой коммуникации для постановки задач и контроля их исполнения в подразделениях; регламенты внутренних коммуникаций как инструмент обеспечения управленческих функций; коммуникативные барьеры в управлении персоналом подразделений и способы их преодоления.
Уметь: формулировать оперативные и тактические задачи подразделениям через устные и письменные деловые коммуникации с учётом специфики сменного графика; обеспечивать выполнение функции контроля с помощью инструментов деловой коммуникации (чеки-листы, обратная связь, отчёты, рапорты); выстраивать эффективную мотивационную коммуникацию с персоналом подразделений для достижения KPI по качеству обслуживания; организовывать деловое взаимодействие между смежными подразделениями для бесперебойного выполнения управленческих решений.
Владеть: навыками управленческого общения: делегирование задач, публичное инструктирование, проведение оперативных совещаний в подразделениях; технологиями письменной деловой коммуникации для обеспечения организационной функции; методами коммуникативного разрешения конфликтных ситуаций при выполнении контрольной функции управления; приёмами обратной связи как инструментом координации работы подразделений гостиницы и ресторана.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основы делового общения	2				С
Тема 1. Сущность, цели и задачи деловых коммуникаций в гостиничной сфере.		3	6	9	
Тема 2. Виды делового общения: устное, письменное и невербальное.		3	5	10	
Тема 3. Барьеры в общении и способы их преодоления.		3	5	9	
Раздел 2. Технологии профессионального взаимодействия					О
Тема 4. Подготовка и проведение деловых переговоров с партнёрами и клиентами.		3	6	8,75	
Тема 5. Правила ведения телефонных разговоров и приёма посетителей.		3	6	10	
Тема 6. Организация совещаний, планерок и рабочих встреч в коллективе.		2	6	10	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	34	56,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Раздел 3. Коммуникативная культура и документационное обеспечение	3				С
Тема 7. Этикет и нормы поведения сотрудника гостиничного предприятия.		4	7	10	
Тема 8. Составление деловых писем, служебных записок и инструкций.		4	7	10	
Тема 9. Разрешение конфликтных ситуаций и работа с возражениями гостей.		1	2	10	
Раздел 4. Управление конфликтами и взаимодействие с коллективом					С

Тема 10. Природа возникновения конфликтов в гостиничном бизнесе и стратегии их разрешения.		3	6	10	
Тема 11. Психология делового общения: слушание, убеждение и аргументация в работе с персоналом.		3	6	8	
Тема 12. Организация обратной связи и эффективное взаимодействие между службами отеля.		2	6	8,75	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	34	56,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		102,5		113,5	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
УК-4	Способен вести деловые переговоры и составлять профессиональную документацию на русском языке.
ОПК-2	Способен применять нормы русского языка в устной и письменной деловой речи.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	студент демонстрирует умение строить устную и письменную речь согласно нормам этикета, аргументированно излагать мысли в стандартных рабочих ситуациях, соблюдать субординацию и вести диалог с учётом статуса собеседника.	
Не зачтено	студент допускает грубые речевые ошибки, нарушает правила служебного поведения, не может сформулировать вопрос или ответ по профессиональной теме, а также игнорирует нормы вежливости в моделируемых деловых контактах.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 2	
1	Дайте определение делового общения.
2	Назовите основные цели общения в гостиничном деле.
3	Перечислите функции делового общения.

4	Что такое обратная связь в разговоре?
5	Назовите виды общения по содержанию.
6	Чем отличается прямое общение от косвенного?
7	Что такое невербальные средства общения?
8	Перечислите основные жесты в работе с гостем.
9	Как дистанция влияет на восприятие собеседника?
10	Что такое социальное восприятие и понимание людей?
11	Каковы основные правила речевого этикета?
12	Что такое эмпатия и зачем она сотруднику отеля?
13	Назовите правила активного слушания.
14	Как правильно задавать открытые вопросы?
15	Каковы последствия нарушения субординации?
Семестр 3	
16	Что такое психологический барьер в общении?
17	Назовите способы снятия напряжения в беседе.
18	Как построить доверительные отношения с клиентом?
19	В чем суть правила «трех плюсов» в начале разговора?
20	Как правильно выражать благодарность гостю?
21	Назовите виды деловых документов в гостинице.
22	Какова структура делового письма?
23	Что такое резюме и для чего оно служит?
24	Назовите правила оформления служебной записки.
25	Какие требования к языку деловой бумаги?
26	Каковы основные этапы проведения совещания?
27	Назовите правила ведения деловых переговоров.
28	Что такое конструктивное решение спора?
29	Назовите правила поведения при жалобе гостя.
30	Каковы обязанности руководителя при разрешении конфликта среди сотрудников?

6.3.2 Типовые тестовые задания

1. Что является главной целью делового общения?
А) Обмен эмоциями
Б) Получение прибыли
В) Достижение взаимопонимания и решение задач
Г) Заполнение свободного времени
Правильный ответ: В

2. Как называется устойчивый образ гостиницы в сознании гостей?
А) Бренд
Б) Имидж
В) Стиль
Г) Устав
Правильный ответ: Б

3. Какое правило относится к ведению телефонного разговора?
А) Говорить громче собеседника
Б) Представиться в начале разговора
В) Ждать, пока собеседник положит трубку первым
Г) Использовать громкую связь
Правильный ответ: Б

4. Что из перечисленного относится к невербальным средствам общения?
А) Тон голоса
Б) Слова благодарности
В) Письменный отчет
Г) Деловое предложение
Правильный ответ: А

5. Как называется документ, который составляется для проведения совещания?
А) Протокол
Б) Договор
В) Счет
Г) Анкета
Правильный ответ: А

6. Какое расстояние считается личным пространством в деловом общении?
А) До 50 сантиметров
Б) От 1 до 1,5 метра
В) От 3 до 4 метров
Г) Более 5 метров
Правильный ответ: Б

7. Что означает открытая поза при переговорах?
А) Скрещенные руки и ноги
Б) Свободное положение корпуса и открытые ладони
В) Откидывание на спинку стула
Г) Закрывание рта рукой
Правильный ответ: Б

8. Как правильно начать деловое письмо, если вы обращаетесь к руководителю?
А) «Привет»
Б) «Уважаемый Иван Петрович»
В) «Доброе утро»
Г) «Слушай»
Правильный ответ: Б

9. Что помогает снять напряженность в конфликтной ситуации с гостем?
А) Повышение голоса
Б) Активное слушание и уточнение вопроса
В) Предложение покинуть зал
Г) Игнорирование жалобы
Правильный ответ: Б

10. Какой тип речи используется при проведении деловой презентации?
А) Монологическая
Б) Диалогическая
В) Полилогическая
Г) Внутренняя
Правильный ответ: А

11. Что является главным требованием к деловому костюму сотрудника?
А) Яркий цвет
Б) Наличие галстука
В) Аккуратность и соответствие моменту
Г) Модный покрой
Правильный ответ: В

12. Какой вопрос лучше всего задать, чтобы выяснить потребности гостя?
А) «Вам нравится у нас?»
Б) «Что именно вы ожидаете от нашего обслуживания?»
В) «Вы будете заказывать ужин?»
Г) «Почему вы выбрали наш отель?»
Правильный ответ: Б

13. Что означает понятие «эмпатия» в общении?
А) Умение давать советы
Б) Способность понимать чувства другого человека
В) Умение красиво говорить
Г) Способность быстро считать
Правильный ответ: Б

14. Как следует поступить при возникновении ошибки в счете перед гостем?
А) Списать ошибку на технический сбой
Б) Принести счет повторно без извинений
В) Принести счет повторно с извинениями и новым расчетом
Г) Попросить гостя заплатить больше
Правильный ответ: В

15. Что из перечисленного является барьером в общении?
А) Внятная речь
Б) Дружелюбный взгляд
В) Использование специальных терминов без объяснения
Г) Краткость изложения
Правильный ответ: В

16. Как должен реагировать администратор на обоснованную претензию гостя?
А) Защищать своих коллег
Б) Перевести разговор на другую тему
В) Признать ошибку и предложить решение проблемы
Г) Сказать, что это не входит в его обязанности
Правильный ответ: В

17. Какая информация должна быть указана в визитной карточке сотрудника?
А) Семейное положение
Б) Имя, должность и контакты организации
В) Номер паспорта
Г) Размер заработной платы
Правильный ответ: Б

18. Что такое «обратная связь» в деловом разговоре?
А) Подведение итогов встречи
Б) Реакция собеседника на услышанное и уточнение понимания
В) Пересказ своей биографии
Г) Обсуждение погоды
Правильный ответ: Б

19. Как лучше всего закончить деловой разговор с гостем?
А) Спросить, доволен ли он разговором
Б) Подвести итог договоренностей и поблагодарить
В) Попрощаться и сразу уйти
Г) Дать свой личный номер телефона
Правильный ответ: Б

20. Что является основой хорошей работы службы приема гостей?
А) Только скорость оформления
Б) Комбинация вежливости, точности и умения слушать
В) Красивая внешность сотрудников
Г) Наличие скидок для постоянных клиентов
Правильный ответ: Б

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Задание 1. Разговор с гостем-жалобщиком

Смоделируйте диалог с постояльцем, который требует немедленной скидки за шум с улицы. Ваша задача: признать проблему, предложить альтернативное решение (смена номера или комплимент от гостиницы) и завершить разговор так, чтобы гость остался доволен. Напишите сценарий разговора по шагам.

Задание 2. Письменный ответ на негативный отзыв

В интернете появился отзыв: «Персонал грубый, завтрак холодный, цена завышена». Составьте официальный ответ от имени управляющего. В ответе принесите извинения за впечатление, объясните меры, которые уже приняты, и пригласите гостя вернуться для личного знакомства с улучшениями.

Задание 3. Телефонный разговор с корпоративным клиентом

Разработайте план разговора с представителем крупной компании, который хочет заблокировать на год

тридцать номеров, но требует отсрочку платежа на два месяца. Отработайте возражения по срокам и предложите встречное условие, выгодное обеим сторонам. Запишите ключевые фразы для начала и завершения беседы.

Задание 4. Инструктаж для горничной о поведении в номере

Составьте короткую памятку из пяти правил для сотрудника службы уборки. Правила должны касаться того, как стучать, как представляться, как обращаться к гостю по фамилии, как реагировать на просьбы и как выходить из номера. Напишите эти правила в форме чётких приказов.

Задание 5. Разрешение спора между службами отеля

Представьте, что отдел бронирования обвиняет службу приёма в том, что та заселяет гостей в неубранные номера, а служба приёма жалуется на медленную уборку. Напишите текст короткого совещания (реплики начальника), в котором вы назначаете единое время передачи информации между сменами и вводите единую форму отметки о готовности номера.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная		Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ЗАЧЕТ

Допуск: Студент допускается к зачету при выполнении всех требований рабочей программы (посещаемость, текущие работы).

Явка: Студент является в назначенное время.

Выбор задания: Студент устно отвечает на вопросы билета или по перечню, установленному преподавателем.

Подготовка: Предоставляется время на обдумывание (15–30 мин), разрешаются черновики.

Ответ: Студент устно излагает материал, преподаватель задает дополнительные вопросы для проверки глубины понимания.

Оценка: Выставляется «зачтено» (при полном, грамотном ответе) или «не зачтено» (при грубых ошибках, отказе отвечать).

Фиксация: Результат вносится в ведомость в день проведения зачета.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева	Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов	Москва : Издательство Юрайт	2024	https://urait.ru/bcode/535858
Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров	Саратов: Вузовское образование	2020	http://www.iprbookshop.ru/97408.html
Морозова, Н. С.	Основы межкультурной коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2021	http://www.iprbookshop.ru/103261.html
С. В. Малышева	Деловые коммуникации и документирование: учебно-методическое пособие	СПб.: ВШТЭ СПбГУПТД	2024	https://nizrp.narod.ru/metod/kafmenedgiprava/1715887417.pdf
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Кауфман, Н. Ю.	Документирование управленческой деятельности	Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет	2014	http://www.iprbookshop.ru/26681.html

С.В. Малышева	Документирование управленческой деятельности [Текст]: учебное пособие	М-во образования и науки РФ, СПбГТУРП. – СПб.: СПбГТУРП	2015	http://www.nizrp.narod.ru/metod/kafmenedgiprava/5.pdf
Андреева В. А.	Деловые коммуникации в профессиональной деятельности. Практические занятия и самостоятельная работа	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2020	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2020400

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс].URL:http://window.edu.ru/

2. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: http://www.iprbookshop.ru/

3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Раздел. Информатика и информационные технологии» [Электронный ресурс]. URL: http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.75.6

4. Базы данных информационного портала Restko.ru (Информационные системы рынка рекламы, маркетинга, PR – Базы рынка рекламы [Электронный ресурс]. URL: https://www.restko.ru/

5. База профессиональных данных «Мир психологии» [Электронный ресурс]. URL: http://psychology.net.ru/

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска