

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
**Речевые коммуникации
в сфере общественного питания**

Направление подготовки *19.03.04 Технология продукции
и организация общественного питания*

Направленность Ресторанное дело

Квалификация (степень) выпускника: *бакалавр*

**Кострома
2023**

Рабочая программа дисциплины «Речевые коммуникации в сфере общественного питания» разработана:

- в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, утвержденным приказом Минобрнауки РФ № 1332 от 12.11.2015 г.;

- в соответствии с учебным планом направления подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, направленность Ресторанное дело, год начала подготовки 2017, 2018, 2019

Разработал:  Денисова О.И., доцент, к.т.н., доцент

Рецензент:  Красавчикова А.П., доцент, к.т.н., доцент

УТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

Протокол заседания кафедры № 13 от 30.06.2017 г.

Заведующий кафедрой дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

 Иванова О.В., к.т.н., доцент

ПЕРЕУТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

Протокол заседания кафедры № 14 от 20.06.2018 г.

Заведующий кафедрой дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

 Иванова О.В., к.т.н., доцент

ПЕРЕУТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

Протокол заседания кафедры № 9 от 15.05.2019.

Заведующий кафедрой дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

 Иванова О.В., к.т.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА

для набора 2017, 2018, 2019, 2020 гг

На заседании кафедры ДТМиЭПТ

Протокол заседания кафедры № 9 от 28.04.2020 г.

Заведующий кафедрой Дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

Иванова О.В., к.т.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА

На заседании кафедры ДТМиЭПТ

Протокол заседания кафедры № 13 от 11.06.2021 г.

Заведующий кафедрой Дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

Иванова О.В., к.т.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА

На заседании кафедры ДТМиЭПТ

Протокол заседания кафедры № 8 от 18.03.2022 г.

Заведующий кафедрой Дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы
потребительских товаров

Иванова О.В., к.т.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА

На заседании кафедры ДТМиЭПТ

Протокол заседания кафедры № 9 от 03.04.2023 г.

Заведующий кафедрой Дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы
потребительских товаров

Иванова О.В., к.т.н., доцент

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины:

Формирование теоретических знаний и практических навыков, обеспечивающих успешность речевой коммуникации в индустрии питания и гостеприимства.

Задачи дисциплины:

- изучение особенностей речевого общения;
- обучение приёмам активного слушания и умению анализировать получаемые сведения;
- эффективно усваивать прочитанную информацию;
- ознакомление с тактиками и уловками, используемых в речевой коммуникации;
- изучение приёмов успешной самопрезентации и эффективного общения.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Студент должен

знать:

- основные единицы речевого общения, организацию вербального и невербального взаимодействия, принципы и механизма речевой коммуникации, функциональные стили русского языка;
- приёмы успешной самопрезентации и эффективного общения.

уметь:

- организовывать вербальное и невербальное взаимодействие с окружающими;
- вести переговоры с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования.

владеть:

- способностью проявлять коммуникативные умения;
- тактиками и уловками, используемыми в речевой коммуникации.

Освоить компетенции:

ПК-20 – способностью осуществлять поиск, выбор и использование информации в области мотивации и стимулирования работников предприятий питания, проявлять коммуникативные умения.

ПК-29 – готовностью вести переговоры с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования, оценивать результаты проектирования предприятия питания малого бизнеса на стадии проекта.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к блоку Б.1 к дисциплинам по выбору. Изучается в 8 семестре обучения (очная форма), на 5 курсе (заочная форма)

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах: Русский язык и культура речи; Социология труда и управление персоналом; Этикет в общественном питании; Организация хозяйственных связей; Менеджмент; Поведение потребителя.

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин: Преддипломная практика; Подготовка к процедуре защиты и процедура защиты

выпускной квалификационной работы.

4. Объем дисциплины (модуля)

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах	4	4
Общая трудоемкость в часах	144	144
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	42	18
Лекции	14	10
Практические занятия	-	-
Лабораторные занятия	28	8
Самостоятельная работа в часах	101,75	121,75 + 4 - контроль (зачет),
ИКР	0,25	0,25
Форма промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

4.2. Объем контактной работы

Виды учебных занятий	Очная форма	Заочная форма
Лекции	14	10
Практические занятия	-	-
Лабораторные занятия	28	8
Консультации		
Зачет/зачеты	0,25	0,25
Экзамен/экзамены	-	-
Курсовые работы	-	-
Курсовые проекты	-	-
Всего	42,25	18,25

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

Очная форма обучения

№	Название раздела, темы	Всего час	Аудиторные занятия			
			Лекц.	Практ.	Лаб раб.	Самостоятельная работа
1	Раздел 1. Основные требования к созданию монологической речи, ее композиция					
1.1.	Риторика (ораторское искусство) и основные требования к созданию монологической речи	15	2		2	11

1.2	Функциональные стили. Выразительность речи оратора.	15	2		2	11
1.3.	Особенности подготовки и проведения деловой презентации.	19	4		4	11
2	Раздел 2. Стратегии и тактики речевой коммуникации, этика речевого общения в сфере общественного питания.					
2.1.	Речевые тактики в сфере торговли и общественного питания.	17	2		4	11
2.2.	Культура речевого общения.	17	2		4	11
2.3.	Подготовка и проведение деловой беседы.	17	2		4	11
2.4.	Подготовка и проведение деловых переговоров.	17	2		4	11
2.5.	Особенности подготовки и проведения интервью. Телефонный разговор	17	2		4	11
	Подготовка к зачету	10				10
	Итого	144	14		28	101,75

Заочная форма обучения

№	Название раздела, темы	Всего час	Аудиторные занятия			
			Лекции	Практ.	Лаб раб.	Самостоятельная работа
1	Раздел 1. Основные требования к созданию монологической речи, ее композиция					
1.1.	Риторика (ораторское искусство) и основные требования к созданию монологической речи	17	2			15
1.2	Функциональные стили. Выразительность речи оратора. Риторические фигуры.	16	1			15
1.3.	Особенности подготовки и проведения деловой презентации.	19	2		2	15

2	Раздел 2. Стратегии и тактики речевой коммуникации, этика речевого общения в сфере общественного питания.					
2.1.	Речевые тактики в сфере торговли и общественного	16	1			15
2.2.	Культура речевого общения.	18	1			17
2.3.	Подготовка и проведение деловой беседы.	18	1		2	15
2.4.	Подготовка и проведение деловых переговоров.	18	1		2	15
2.5.	Особенности подготовки и проведения интервью. Телефонный разговор	18	1		2	15
	Подготовка к зачету	4				4
	Итого	144	10		10	122+4

5.2. Содержание

Раздел 1. Основные требования к созданию монологической речи, ее композиция

1.1.Риторика (ораторское искусство) и основные требования к созданию монологической речи *Определение понятия риторика (ораторское искусство). Риторика и философия. Риторика и этика. Убедительность и действенность, эффективность и влияние речи. Риторика в странах Европы. Риторика в России. Труды Аристотеля, М.В. Ломоносова. Вклад выдающихся ученых И.С. Рижского, М.М. Сперанского и практиков Д. Карнеги в развитие риторики. Современная риторика.*

Основные требования к созданию монологической речи, логическое построение речи с соблюдением требований:

- ясности и определенности;
- последовательности;
- непротиворечивости;
- обоснованности.

Построение композиции (структуры) монологической речи. Изобретение в речи. Расположение, как система рекомендаций (правил) в построении композиции речи. Три составные части монологической речи: вступление, основная часть, заключение. Основные приемы вступления, зачина, предисловия ораторской речи. Построение основной части: приемы подачи фактов, аргументов. Рассмотрение основных методов подачи материала (индукции, дедукции, аналогии, а также освоение ступенчатого, исторического, хронологического и других методов). Приемы заключения речи. Обоснование необходимости применения творческого стиливого усилия, новизны, оригинальности, уместности в развертывании речи. Построение плана речи. Процесс подготовки монологической речи разной целевой направленности.

1.2Функциональные стили. Выразительность речи оратора. Риторические фигуры. *Общие понятия стиля в риторике. Примеры официально- делового стиля,*

разговорного, литературно-художественного и публицистического стилей. Украшение речи – средство языковой выразительности. Тропы (эпитет, метафора, сравнение и др.). Фигуры речи (анафора, аллюзия, коммуникация, риторический вопрос, апозиопеза (фигура умолчания), параллелизм, виды иронии и др.). Анализ образцов ораторской речи (развлекательного, агитационного, политического характера, адвокатская речь) по использованию языковой выразительности.

Информационная, производственная, развлекательная, политическая речь. Цели, содержание, стиль речей данного характера. Ознакомление с классическими примерами данной направленности. Анализ выступлений на собраниях, конференциях, совещаниях, на праздничных мероприятиях, которые требует особой подготовки, анализ речи экспромтом. Просмотр и анализ выступлений политических ораторов: оценка по общим правилам ведения речи и компонентам речевого акта: доверие аудитории, философская и жизненная позиция, влияние и эффективность речи, богатство идей, выбор слов, характер произношения. Образ фактора и вывод слушателей о личности говорящего.

1.3. Особенности подготовки и проведения деловой презентации.

Совершенствование речи, преодоление лексического барьера и обогащение словарного запаса необходимого для организации и проведения презентации.

Основные типы презентации: внутренние и внешние.

Виды презентации: публичная, камерная, приватная и их применение в практике. Принципы эффективной презентации. Техника СВ. Избирательность презентуемых свойств. Эмоциональные и логические аспекты, задействованные в процессе проведения презентации. Подготовка визуальных компонентов презентации, организация компьютерной презентации. Элементы успешной презентации.

Структура проведения презентации. Составление плана проведения презентации, её анализ после проведения.

Основные требования к презентации: она должна быть яркой, запоминающейся, интересной по содержанию, оригинальной по форме, побуждающей к активному действию.

Раздел 2. Стратегии и тактики речевой коммуникации, этика речевого общения в сфере общественного питания.

2.1. Речевые тактики в сфере общественного питания. Использование различных тактик в различных формах общения. Определение стратегии как осознание ситуации в целом и тактики, в которых реализуется стратегия. Рассматриваются приёмы анализа речи партнёра, приёмы реагирования на нее, продуктивной организации собственной речи, как показателя высокого мастерства в ведении делового разговора.

Речевые тактики, применяемые в сфере общественного питания: приём «обобщение», когда партнёр высказывает общее мнение. «Приведение примера», «усиление», «уступка» – приёмы положительной самопрезентации. «Сдвиг», «контакт», «неожиданность», «провокация» - тактики, приводящие собеседника к конструктивным выводам. Тактики: «апелляция авторитету», «прогнозирование», «внесение элементов неформальности» и юмор, применяемый в речевой коммуникации, помогают достичь положительных результатов на переговорах. Известная тактика Сократа «Да-да-да» – используется для общения. Рассматриваются и другие тактические приемы (тактика похвалы, угрозы и др.), применяемые в процессе различных видов речевой коммуникации.

2.2. Культура речевого общения.

Речевой этикет в аспекте говорения: стиль, тон речи. Формулы вежливости в устной речи (в монологе и диалоге). Замечания и комплименты, их стиль, определение их уместности - неуместности. Ситуация общения (речи) и тематические (синонимические) ряды формул этикета. Стереотипы и творчество в речевой этике. Основные морально- нравственные принципы в речевой коммуникации. Соблюдение этических категорий.

Правила дискуссии, ведения спора. Национально-культурная специфика речевого поведения.

Этические нормы письменной речи: формы обращения; категории одушевленности (неодушевленности), выбор нужного залога, употребление вводных слов и оборотов. Местоимение «Я» в деловой переписке, употребления местоимения «Он» в служебном документе. Этика устной речи. Этика слушания. Этика телефонного разговора.

2.3. Подготовка и проведение деловой беседы. Диалог как форма деловой коммуникации. Виды диалогов: бытовой разговор, деловая беседа, собеседование, интервью, переговоры. Их сходство и различие.

Классификация деловой беседы: официальная и неофициальная, по сфере применения, по характеру обсуждающих вопросов. Составление плана деловой беседы.

Виды беседы: Собеседование, при увольнении с работы, дисциплинарная, творческая.

Беседа с посетителями.

Основные характерные особенности проведения деловой беседы. Рекомендации П. Мицича по ведению деловой беседы. Применение специальных коммуникативных приемов, способствующих восприятию информации.

2.4. Подготовка и проведение деловых переговоров. Освоение навыков переговоров, проходящих: по определенному поводу, при определенных обстоятельствах, с определенной целью, по определенным вопросам – имеют единую обобщенную структуру.

Основные недостатки в стратегии проведения переговоров, рассматриваемые О. Эрнстом в книге «Слово предоставлено вам», «Холодный запуск», «Отсутствие программы», «Главное, чтобы меня это устраивало!», «Пускать все на самотек»,

«Коммуникативные заморыши», анализ которых поможет добиться эффективности на переговорах.

Анализ книги Р. Фишера и У. Юри «Путь к согласию или переговоры без поражения» как путь к взаимодействию на переговорах. Рассматриваются четыре основных положения, которых необходимо придерживаться при проведении переговоров: личность, интересы, варианты, критерии и подробно разбираются на конкретных примерах.

2.5. Особенности подготовки и проведения интервью. Телефонный разговор. Общая характеристика интервью. Изучение и анализ профессиональных навыков, которыми должен обладать интервьюер. Виды, цели, темы интервью. Выбор собеседника и место проведения интервью.

Изучение и анализ профессиональных умений ведения телефонного разговора. Упорядочение телефонных звонков, планирование телефонных разговоров в течение дня. Структура ведения телефонного разговора. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору если:

Инициатор телефонного разговора – вы

Инициатор телефонного разговора – ваш собеседник.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

Для очной формы обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Рекомендуемая литература	Форма контроля
1	Раздел 1. Основные требования к созданию монологической речи, ее композиция				
1.1.	Риторика (ораторское искусство) и основные требования к созданию монологической речи	аналитическая обработка текста и подготовка монолога	11	1-5	Устный опрос, защита практической работы
1.2	Функциональные стили. Выразительность речи оратора. Риторические фигуры.	аналитическая обработка текста, изучение материалов лекций	11	1-5	вопросы коллоквиума,
1.3.	Особенности подготовки и проведения деловой презентации.	аналитическая обработка текста и разработка деловой презентации	11	1,3,4	презентация
2	Раздел 2. Стратегии и тактики речевой коммуникации, этика речевого общения в сфере общественного питания.			1,2	Устный опрос, защита практической работы
2.1.	Речевые тактики в сфере торговли и общественного питания.	аналитическая обработка текста, изучение материалов лекций	11	1,2,3	Устный опрос, защита практической работы
2.2.	Культура речевого общения.	аналитическая обработка текста, изучение материалов лекций	11	1-6	Ситуационные задачи
2.3.	Подготовка и проведение деловой беседы.	аналитическая обработка текста, изучение материалов лекций	11	1-5	Ситуационные задачи
2.4.	Подготовка и проведение деловых переговоров.	аналитическая обработка текста по теме «Деловые переговоры»	11	1,3,4	Устный опрос, защита практической

					работы
2.5.	Особенности подготовки и проведения интервью. Телефонный разговор	Проведение телефонного интервью	11	1-5	Устный опрос, защита практической работы
		Подготовка к зачету	10	1-6	Вопросы и задания зачета
	Всего		98		

Для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Рекомендуемая литература	Форма контроля
1	Раздел 1. Основные требования к созданию монологической речи, ее композиция				
1.1.	Риторика (ораторское искусство) и основные требования к созданию монологической речи	аналитическая обработка текста и подготовка монолога	15	1-5	Устный опрос, защита практической работы
1.2	Функциональные стили. Выразительность речи оратора. Риторические фигуры.	аналитическая обработка текста, изучение материалов лекций	15	1-5	вопросы коллоквиума,
1.3.	Особенности подготовки и проведения деловой презентации.	аналитическая обработка текста и разработка деловой презентации	15	1,3,4	презентация
2	Раздел 2. Стратегии и тактики речевой коммуникации, этика речевого общения в сфере общественного питания.			1,2	Устный опрос, защита практической работы
2.1.	Речевые тактики в сфере торговли и общественного питания.	аналитическая обработка текста, изучение материалов лекций	15	1,2,3	Устный опрос, защита практической работы
2.2.	Культура речевого общения.	аналитическая обработка текста, изучение материалов лекций	17	1-6	Ситуационные задачи

2.3.	Подготовка и проведение деловой беседы.	аналитическая обработка текста, изучение материалов лекций	15	1-5	Ситуационные задачи
2.4.	Подготовка и проведение деловых переговоров.	аналитическая обработка текста по теме «Деловые переговоры»	15	1,3,4	Устный опрос, защита практической работы
2.5.	Особенности подготовки и проведения интервью. Телефонный разговор	Проведение телефонного интервью	15	1-5	Устный опрос, защита практической работы
		Подготовка к зачету	4	1-6	Вопросы и задания зачета
	Всего		122+4		

6.2. Методические рекомендации студентам, изучающим дисциплину «Речевые коммуникации в сфере общественного питания»

В рамках курса «Речевые коммуникации в сфере общественного питания» студенты знакомятся с целями и задачами речевых коммуникаций профессиональной деятельности, осваивают основную базу теоретических знаний по данной дисциплине, приобретают практические навыки по использованию речевых коммуникаций в профессиональной деятельности.

Студенту настоятельно рекомендуется посещать лекции ввиду ограниченного количества литературы по данной тематике, постоянного обновления содержания лекций, большого объема наглядного и демонстрационного материала. Самостоятельная работа студента складывается из изучения материалов лекций и рекомендуемой литературы, подготовке к практическим работам по вопросам и заданиям, выданным преподавателям в конце лекции. В целях наиболее полного усвоения учебного материала студентам рекомендуется написание рефератов и докладов по отдельным темам курса, тщательное изучение действующего законодательства и его изменений.

При изучении дисциплины следует знакомиться с рекомендованной литературой. С целью наиболее глубокого изучения отдельным тем необходимо обращаться к дополнительной литературе.

Отчеты по аудиторным работам и выполнение заданий лучше вести в одной тетради. Защита работы проводится по результатам проверки отчета, собеседования. Допуск студента к следующей работе возможен при положительной оценке по опросу и защите отчета.

6.2. Тематика и задания для практических занятий

Не предусмотрены

6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий

1. Анализ образцов ораторской речи (речь Аристотеля, Сократа, М.В. Ломоносова, Н.Ф. Плевако, А.Ф. Кони и др.). Речевые портреты. Чтение отрывков с описанием литературного героя. Составление аннотации, реферата-резюме.
2. Составления кодекса речевого поведения: специалиста сферы общественного питания, ресторатора, официанта, бармена, менеджера по поставкам. Проигрывание

ситуаций с применением правил речевого этикета: оформление заказа, обслуживания посетителей, просьбы, благодарности, отказа, несогласия, поздравления.

3. Применение различных стратегий и тактик речевого поведения: «Начальник – подчиненный», «Менеджер- клиент», «Точка зрения», «Принятие решения», «Желание», «Выбор тактики».

4. Подготовка и проведение презентации товара (массовая, камерная, приватная), услуги, организации.

5. Подготовка и проведение деловой беседы. Подготовка и проведение собеседования. Правила составления резюме и эссе.

6. Подготовка и проведение переговоров: анализ формул коммуникации Р. Фишера и У. Юри («Путь к согласию или переговоры без поражения», «Подготовка к переговорам», «Как избежать отказа»). Темы: «Продолжение существующих соглашений», «Нормализация отношений», «Достижение перераспределительного соглашения».

7. Подготовка и проведение интервью. (Подготовка скорректированного вопросника; ведения интервью; прослушивание отработанного материала; анализ). Подготовка и проведение деловой игры на тему: «Обслуживание банкета», «Офис-менеджер с представителями фирмы-поставщика» и т.д.

8. Составление и оформление делового письма: просьбы, приглашения, отказа, предложения, коммерческого. Составление договора о покупке товара, о займе и др.

6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов)при наличии

Примерные темы курсовых работ

1. Национальный язык как система. Функциональные стили речи и их связь с профессиональной деятельностью.
2. Речевая норма и культура речи.
3. Слушание как составляющая различных видов коммуникации. Развитие навыков эффективного слушания.
4. Совершенствование навыков устной речи. Монолог. Диалог.
5. Речевая агрессия и манипуляция в речевой деятельности.
6. Стратегии и тактики убеждения в устной коммуникации. Тактики утверждения и отрицания в общении.
7. Мастерство публичного выступления. Структура эффективной презентации.
8. Техника речи: дикция и интонация. Психолингвистические характеристики коммуникации.
9. Проксемика и экстралингвистика (невербальные компоненты) в коммуникации. Игровая коммуникация.
10. Этика речевой коммуникации. Речевого этикет.
11. Этика речевой коммуникации для официантов (поваров, администраторов, управляющего и т. п.).
12. Этика речевой коммуникации гостя (русскоязычного, иноязычного).
13. Пути решения проблем речевой коммуникации с гостями (разноязычными) и/или работниками предприятия общественного питания.

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Наименование	Количество/ссылка на электронный ресурс
<i>а) основная:</i>	
1. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 286 с.	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=552644
2. Яшин, Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций : учебное пособие / Б.Л. Яшин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 243 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-5689-1	URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429211
3. Кобякова, Т.И. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Т.И. Кобякова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Уфимский государственный университет экономики и сервиса" (УГУЭС). - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2014. - 208 с. : табл. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-88469-611-2	URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445133
<i>б) дополнительная:</i>	
4. Кузнецов, И. Н. Риторика [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 6-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 560 с. - ISBN 978-5-394-02149-7	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=414977
5. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование:Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-008998-0	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747
6. Ёлшина, Татьяна Алексеевна. Речевая коммуникация в деловых отношениях : учеб.пособие / Ёлшина, Татьяна Алексеевна. - 2-е	72

изд., стереотип. - Кострома : КГТУ, 2011. - 99 с. - ISBN 978-5-8285- 0519-7	
<i>Учебно-методическая</i>	
Курсовое проектирование по направлению подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» : учебно-методическое пособие / Т. А. Денисенко, О. В. Румянцева, Л. Л. Чагина [и др.]. – Электронные текстовые, граф. дан. – Кострома : Изд-во Костром. гос. ун-та, 2017	ЭБ

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Информационно-образовательные ресурсы:

1. Справочная правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>
2. Информационно-правовая система ГАРАНТ <http://www.garant.ru/>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Университетская библиотека online»
2. ЭБС «Znanium»

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

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Гл – 404 - учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (156005, г. Кострома, ул. Дзержинского, д. 17/11)	Портативное видеопрезентационное оборудование: Ноутбук Lenovo IdeaPad B5070 Blak 59435830 (Intel Core i7-4510U 2.0GHZ/4096Mb/1000Gb/DVD-RW/Radeon R5 M230 2048Mb/Wi-Fi/Bluetooth/Cam/15.6/1366*768/; Проектор Aser P-series в комплекте с экраном ELITE SCREENS и кабелем VGA Konoos HD 15M/15M Pro (20.0 м) для подключения+комплект колонок SVEN SPS-70. Переносной экран, рабочая доска. Столы, стулья для обучающихся (посадочные места на 22 студента); стол, стул для преподавателя; доска.	Windows 7 Professional по лицензии OEM Software (поставщик ООО «Системный интегратор», договор № 22 ГК от 16.12.2016 г.) Свободно распространяемое программное обеспечение: LibreOffice (тип лицензии - GNU LGPL v3+). Антивирус Касперского Лицензия 1c06-141124-064441
Б1-202 -	Читальный зал на 128	АИБС МаркSQL - 3шт.

<p>помещение для самостоятельной работы (156000, г. Кострома, ул. Пятницкая, д. 2/18)</p>	<p>индивидуальных рабочих мест, копировальный аппарат - 1шт.; экран и мультимедийный проектор - 1шт. Электронный читальный зал: Рабочие места, оснащенные ПК, объединенными локальной сетью с выходом в интернет - 25шт.; демонстрационная LCD-панель - 1шт.; аудио 2.1 - 1шт.; принтеры в т.ч. большеформатный и цветной - 4шт.; сканеры (A2 и A4) - 2шт.; web-камеры - 3шт. микрофоны - 2шт.</p>	<p>Windows XP SP3 -10шт. лицензия. Windows 7 Pro лицензия 00180-912-906-507 постоянная-1шт.; Windows 8 Pro лицензия 01802000875623 постоянная 1-шт.; ABBYY FineReader 11,12 Pro - box лицензия - 2шт.; АИБС МаркSQL - 25шт. лицензия. Антивирус Касперского Лицензия 1c06-141124-064441</p>
<p>Гл-401 - помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (156005, Кострома, ул. Дзержинского, д. 17/11)</p>	<p>Шкафы, кронштейны, стол, стеллажи для хранения материалов и фондов работ, хранение курсовых проектов и контрольных работ.</p>	<p>Специальное лицензионное ПО не требуется</p>