

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
"Ростовский институт защиты предпринимателя"**

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор  
Паршина А.А.

**Технологии делового общения  
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Учебный план	43.03.02_ЗФО_2022.plx 43.03.02 Туризм		
Квалификация	<b>бакалавр</b>		
Форма обучения	<b>заочная</b>		
Общая трудоемкость	<b>3 ЗЕТ</b>		
Часов по учебному плану		108	Виды контроля на курсах:
в том числе:			зачеты 3
аудиторные занятия		8	
самостоятельная работа		98	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)		0,1	
часов на контроль		1,9	

**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	2		3		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	2	2	2	2	4	4
Практические			4	4	4	4
Иная контактная работа			0,1	0,1	0,1	0,1
Итого ауд.	2	2	6	6	8	8
Контактная работа	2	2	6,1	6,1	8,1	8,1
Сам. работа	7	7	91	91	98	98
Часы на контроль			1,9	1,9	1,9	1,9
Итого	9	9	99	99	108	108

Программу составил(и):  
к.э.н., Доцент, Левчук В.В.

Рецензент(ы):  
к.фил.н., Доцент, Дышекова О.В

Рабочая программа дисциплины  
**Технологии делового общения**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 30.06.2022 протокол № 26.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры  
**Гуманитарные и социально-экономические дисциплины**

Протокол от 31.05.2022 г. № 10

Зав. Кафедрой Гайломазова Е.С.

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.1	Технологии делового общения является изучение теории и практики делового общения для обеспечения овладения студентами знаний и навыков в области делового общения, необходимых для успешной профессиональной деятельности.
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Цикл (раздел) ОП:	Б1.О
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Управление персоналом в туризме
2.1.2	Культура электронной деловой переписки
2.1.3	Международные стандарты деловой переписки
2.1.4	Менеджмент в туристической деятельности
2.1.5	Организационно-управленческая практика
2.1.6	Иностранный язык
2.1.7	Ознакомительная практика
2.1.8	Профессиональная этика и этикет
2.1.9	Русский язык и культура речи
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Преддипломная практика

**3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ**

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:**

**3.1 Знать**

основные понятия делового общения; принципы делового общения и этикета; национально-культурные особенности поведения в профессиональной обстановке и нравственные нормы этикета в повседневной жизни

**3.2 Уметь**

давать правильную характеристику основным принципам делового общения и этикета и иным принципам этикетного поведения, основным моральным требованиям современного руководителя и служащего

**3.3 Владеть**

навыками организации и проведения деловых встреч, бесед, переговоров, совещаний, заседаний, собраний; способностью

**УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)**

**УК-4.2: Воспринимает, анализирует и оценивает устную и письменную информацию личного и академического характера на русском и иностранном(ых) языке(ах)**

Частично знает как воспринимать, анализировать и оценивать устную и письменную информацию личного и академического характера на русском и иностранном(ых) языке(ах)

В большинстве случаев знает восприятие, анализирование и оценивание устной и письменной информации личного и академического характера на русском и иностранном(ых) языке(ах)

Уверенно и свободно знает восприятие, анализирование и оценивание устной и письменной информации личного и академического характера на русском и иностранном(ых) языке(ах)

Частично умеет воспринимать, анализировать и оценивать устную и письменную информацию личного и академического характера на русском и иностранном(ых) языке(ах)

В большинстве случаев умеет воспринимать, анализировать и оценивать устную и письменную информацию личного и академического характера на русском и иностранном(ых) языке(ах)

Уверенно и свободно умеет воспринимать, анализировать и оценивать устную и письменную информацию личного и академического характера на русском и иностранном(ых) языке(ах)

Частично владеет восприятием, анализированием и оцениванием устной и письменной информации личного и академического характера на русском и иностранном(ых) языке(ах)

В большинстве случаев владеет восприятием, анализированием и оцениванием устной и письменной информации личного и академического характера на русском и иностранном(ых) языке(ах)

Уверенно и свободно владеет восприятием, анализированием и оцениванием устной и письменной информации личного и академического характера на русском и иностранном(ых) языке(ах)

**ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью**

<b>ОПК-2.1: Эффективно использует кадровый потенциал</b>
Частично знает как эффективно использовать кадровый потенциал
В большинстве случаев знает эффективное использование кадровых потенциалов
Уверенно и свободно знает эффективное использование кадровых потенциалов
Частично умеет эффективно использовать кадровый потенциал
В большинстве случаев умеет эффективно использовать кадровый потенциал
Уверенно и свободно умеет эффективное использование кадровых потенциалов
Частично владеет эффективным использованием кадровых потенциалов
В большинстве случаев владеет эффективным использованием кадровых потенциалов
Уверенно и свободно владеет эффективным использованием кадровых потенциалов

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1.</b>						
1.1	Особенности деловой коммуникации, ее основные виды и формы /Тема/	3	0				
1.2	/Лек/	2	0,5	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.3	/Пр/	3	0,5	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.4	/Ср/	2	5	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.5	Методы делового общения /Тема/	3	0				
1.6	/Лек/	2	0,5	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.7	/Пр/	3	0,5	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.8	/Ср/	2	1	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.9	Деловая беседа: структура и технология проведения /Тема/	3	0				
1.10	/Лек/	2	0,5	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.11	/Пр/	3	0,5	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.12	/Ср/	2	1	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.13	Переговоры Особенности переговоров как формы коммуникации /Тема/	3	0				
1.14	/Лек/	2	0,5	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.15	/Пр/	3	0,5	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.16	/Ср/	3	15,4	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.17	Презентация /Тема/	3	0				
1.18	/Лек/	3	0,5	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.19	/Пр/	3	0,5	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.20	/Ср/	3	20	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.21	Невербальные особенности в процессе деловых коммуникаций /Тема/	3	0				
1.22	/Лек/	3	0,5	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.23	/Пр/	3	0,5	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		

1.24	/Ср/	3	20	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.25	Убеждающее воздействие /Тема/	3	0				
1.26	/Лек/	3	0,5	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.27	/Пр/	3	0,5	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.28	/Ср/	3	15,6	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.29	Стратегии письменных деловых коммуникаций /Тема/	3	0				
1.30	/Лек/	3	0,5	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.31	/Пр/	3	0,5	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.32	/Ср/	3	20	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.33	/ИКР/	3	0,1	ОПК-2.1 УК -4.2	Л1.1Л2.1		
1.34	/Зачёт/	3	1,9				

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Понятие делового общения.
  2. Основные функции и смысл этикета. Деловой, профессиональный этикет.
  3. Нравственные нормы этикета
  4. Основные принципы делового общения и этикета
  5. Национально-культурные особенности этикета
- 
1. Деловая встреча. Деловая беседа. Деловые переговоры.
  2. Совещания. Определение задач, примерный регламент работы, подготовка докладов, проекта решения.
  3. Правила поведения на совещаниях.
  4. Требования, этические правила, формы и виды проведения совещания.
  5. Протокольные правила, мероприятия.

### 5.2. Темы письменных работ

1. Технологии делового общения основывается на знаниях:
  - А. социологии;
  - Б. психологии;
  - В. менеджмента;
  - Г. логики;
  - Д. всех выше перечисленных дисциплин.
2. К вербальным средствам общения относятся:
  - А. устная речь;
  - Б. письменная речь
  - В. устная и письменная речь;
  - Г. интонации голоса.
3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?
  - А. жесты;
  - Б. позы;
  - В. мимика;
  - Г. все перечисленные;
  - Д. выражение лица.
4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?
  - А. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
  - Б. эмоциональной женщины;
  - В. человека авторитарного типа;
  - Г. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
  - Д. человека с низкой самооценкой.
5. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?
  - А. увеличение дистанции слушающим собеседником;

- Б. очень широкая улыбка;  
 В. постоянное сокращение дистанции во время разговора;  
 Г. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;  
 Д. частый отвод взгляда в сторону.
6. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:  
 А. он собирается с мыслями;  
 Б. он нервничает;  
 В. разговор его мало интересует;  
 Г. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;  
 Д. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.
- 1.. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:  
 А. слов;  
 Б. мимики, жестов, позы;  
 В. тона голоса и его интонаций;  
 Г. всего выше перечисленного в равной степени.
2. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:  
 А. необходимо контролировать свои движения и мимику;  
 Б. стараться интерпретировать реакции партнера;  
 В. понимать язык невербальных компонентов общения;  
 Г. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.
3. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:  
 А. за “Т” – образным столом;  
 Б. за круглым столом;  
 В. за журнальным столиком;  
 Г. этот психологический аспект не учитывается

### 5.3. Фонд оценочных средств

- 1) оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:  
 устный и письменный опрос,  
 собеседование,  
 реферативное задание,  
 тестовое задание
- 2) оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме: контрольных вопросов и заданий для зачета, экзамена.

### 5.4. Перечень видов оценочных средств

- зачеты;  
 -решение практических ситуаций;  
 - тестирование;  
 - доклады;  
 - рефераты.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1		Деловое общение: учебное пособие	Москва: Дашков и К°, 2018

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Колесникова Н. Л.	Деловое общение: учебное пособие	Москва: ФЛИНТА, 2019

### 6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

## 7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
46/2	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 15 шт., стул – 30 шт., доска – 1 шт.,		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	

	индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации				
<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>					