

**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\_2023.plx  
43.03.02 Туризм

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108

Виды контроля на курсах:

в том числе:

зачеты 3

аудиторные занятия 6

самостоятельная работа 100

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			2	2	2	2
Иная контактная работа			0,1	0,1	0,1	0,1
Итого ауд.	2	2	4	4	6	6
Контактная работа	2	2	4,1	4,1	6,1	6,1
Сам. работа	7	7	93	93	100	100
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 29.06.2023 протокол № 35.

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

Протокол от 31.05.2023 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

<b>В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:</b>	
<b>3.1 Знать</b>	основные понятия делового общения; принципы делового общения и этикета; национально-культурные особенности поведения в профессиональной обстановке и нравственные нормы этикета в повседневной жизни
<b>3.2 Уметь</b>	давать правильную характеристику основным принципам делового общения и этикета и иным принципам этикетного поведения, основным моральным требованиям современного руководителя и служащего
<b>3.3 Владеть</b>	навыками организации и проведения деловых встреч, бесед, переговоров, совещаний, заседаний, собраний; способностью
<b>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>	
<b>УК-4.2: Воспринимает, анализирует и оценивает устную и письменную информацию личного и академического характера на русском и иностранном(ых) языке(ах)</b>	
	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)
<b>ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</b>	

<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	0,1	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	0,1	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	0,1	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	0,1	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	0,1	ОПК-2.1 УК-4.2	Л1.1Л2.1		
1.32	/Ср/	3	22	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>					