



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
экономики, управления и права



Пироженко Н.Т.
«30» августа 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.Б6 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

основной образовательной программы высшего образования – программы
прикладного бакалавриата
по направлению подготовки: 54.03.01 Дизайн
направленность (профиль): Графический дизайн
Квалификация: бакалавр

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Доцент		Канд. пед. наук, доц. Зорина Н.М.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
заведующий кафедрой философии и социально- гуманитарных знаний		Д-р философ. наук, проф. Кортунов В.В.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Профессор кафедры «Художественное проектирование предметно- пространственной среды»		к.ф.н., проф. Ермилова Д.Ю.



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии делового общения» является частью первого блока программы бакалавриата 54.03.01 Дизайн и относится к базовой части программы.

Дисциплина реализуется в 2017/2018 учебном году кафедрой философии и социально-гуманитарных знаний.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: история, литература, обществоведение, на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин «Иностранный язык», «Безопасность жизнедеятельности».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОК-5 - способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-6 - способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК-11 – готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с ознакомлением студентов с основами технологий профессионального общения, психологии общения, раскрытием их значения и роли в туристской деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, психологических особенностей публичного выступления. Студент учится адекватно ориентироваться в конфликтной ситуации, межгрупповых и межличностных конфликтах, осознавать свое место и роль в них, свои возможности как должностного лица. При этом, студент осваивает технологии делового общения в туристской деятельности с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Преподавание дисциплины ведется на 2 курсе в 4 семестре продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекций, в том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии, практические занятия в форме деловых игр (конференции, презентации, совещания), разбора конкретной ситуации, Case-study, семинаров-диспутов, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме презентаций, подготовки тематических таблиц, докладов, самостоятельной работы по рецензированию рефератов, решению ситуационных задач, моделированию деловых бесед, анализу конфликтных ситуаций по схеме, промежуточные аттестации в форме экзамена (4 семестр).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- производственная практика, производственной (преддипломной) практики.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№	Индекс	Планируемые результаты обучения
---	--------	---------------------------------



ПП	компетенци и	(компетенции или ее части)
1.	ОК-5	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
2.	ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
3.	ОК-11	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина «Технологии делового общения» является частью первого блока программы бакалавриата 54.03.01 Дизайн и относится к базовой части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: история, литература, обществоведение, на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин «Иностранный язык», «Безопасность жизнедеятельности».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОК-5 - способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-6 - способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК-11 - готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с ознакомлением студентов с основами технологий профессионального общения, психологии общения, раскрытием их значения и роли в туристской деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, психологических особенностей публичного выступления. Студент учится адекватно ориентироваться в конфликтной ситуации, межгрупповых и межличностных конфликтах, осознавать свое место и роль в них, свои возможности как должностного лица. При этом, студент осваивает технологии делового общения в туристской деятельности с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- производственная практика, производственной (преддипломной) практики.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3/108 зачетных единиц/ акад. часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

№	Виды учебной деятельности		Семестры
---	---------------------------	--	----------



п/п		Всего	1
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	38	38
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	16	16
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	18	18
	Семинары	18	18
	Лабораторные работы		
	Практические занятия		
1.3	Консультации	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	70	70
3	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	Экз. 2	Экз. 2
4	Общая трудоемкость час	108	108
	з.е.	3	3



5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем						Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара					Лабораторные работы, акад. часов
1.4.	Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1.1. Основные понятия теории речевой коммуникации	2		2							7	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации
3.4.		Тема 1.2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации	2		2	Решение ситуационных задач						7	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристическую компанию с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций.



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
													Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма
5.4		Тема 1.3. Этический аспект речевой коммуникации. Психологический аспект речевой коммуникации	2		2	Работа в малых группах						7	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения. Дискурс-анализ деловой беседы
7.4	1 контрольная точка	Тестирование				тестирование						3	Подготовка к тестированию



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
7.4	Блок 2. Виды речевой деятельности	Тема 2.1. Совершенствование навыков устной речи. Совершенствование навыков слушания	2	Лекция-диалог	2	Дискурс-анализ профессиональных речей. Контроль навыков аудирования							7	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ
9.4		Тема 2.2. Совершенствование навыков чтения. Совершенствование навыков письма	2		2	Выступление с профессиональными речами Дискурс-анализ деловых							7	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
						писем								
11.4	2 контрольная точка	Оценка выполнения практического задания				Оценка выполнения практического задания						3	Подготовка практического задания	
11.4	Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема	Тема 3.1. Введение в основы психологии делового общения. Коммуникативная сторона делового общения Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	2		2	Решение ситуационных задач						7	Подготовка к практическому занятию.	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
13 4		Тема 3.2. Перцептивная сторона делового общения.	2		2	Решение ситуационных задач						7	Подготовка к практическому занятию.	
15 4		Тема 3.3. Деловая беседа как основная форма делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса.	2		2	Решение ситуационных задач						7	используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека	
17. 4		Тема 3.4. Деловые совещания. Психологические особенности публичного выступления	2		2	Решение ситуационных задач						7	Моделирование коммуникативных ситуаций.	
17. 4	3 контрольная точка	Тестирование				тестирование						3	Подготовка к тестированию	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения														
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО			
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы							
17-18.4	4 контрольная точка	Защита группового проекта															Выполнение контрольного практического задания



6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхмана. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=253871>

2. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977>

3. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>



7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	Разделы 1-3	языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами	составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании	свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи
2	ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать	Разделы 1-3	правила и законы делового общения; стратегии и тактики речевого общения, стратегии	эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и	профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера;



		социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		управления конфликтами, принципы командной работы; характерные особенности национального делового общения представителей разных культур;	достигать намеченной коммуникативной цели; -системно анализировать конфликтную ситуацию - Снять эмоциональное напряжение с себя и собеседника -принимать и выполнять командные роли в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию; сравнивать родную культуру с другими культурами, распознавать и преодолевать стереотипы	навыками классификации различных типов культур; навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания. Отличать факт от своего отношения к нему (критическое мышление)
3.	ОК-11	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести	Все разделы	способы решения новых задач в зависимости от специфики	ответственно и в срок выполнять порученную работу	способами решения новых задач в зависимости от специфики производства



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТиС

Лист 14 из 22

		социальную и этическую ответственнос ть за принятые решения		производства		
--	--	--	--	--------------	--	--



7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для описания показателей и критериев оценивания компетенции на разных этапах ее формирования по дисциплине и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно БРТ, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в течение 4 семестров 7 мероприятий текущего контроля) и оценивания, а именно:

- Посещаемость лекций и практических занятий – 30 баллов, делится на количество лекций и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия;
- Успеваемость – 65 баллов (максимум за выполнение всех 7 контрольных заданий);
- Рейтинговый бонус от преподавателя – 1-5 баллов (за активную работу в аудитории);

Успеваемость – баллы:

Раздел. 1. Основы речевых коммуникаций

Первая «контрольная точка» – 0-15 составление и презентация профессиональной речи.

Вторая «контрольная точка» – 0-5 – составление деловых писем.

Третья «контрольная точка» – 0-15 – проведение деловых бесед.

Четвертая «контрольная точка» 0-5 – аудирование.

Раздел. 2. Психология делового общения

Первая «контрольная точка» – 0-5 моделирование и анализ одного из видов делового общения

Вторая «контрольная точка» – 0-5 – моделирование и анализ делового совещания

Третья «контрольная точка» – 0-15 – деловая игра – проведение переговоров.

Четвертая «контрольная точка» 0-5- 0-5. тестирование.

Раздел 3. Основы конфликтологии

Первая «контрольная точка» – 0-15 – участие в психологических тренингах.

Вторая «контрольная точка» – 0-5 – анализ конфликтных ситуаций.

Третья «контрольная точка» – 0-15 – составление и анализ рекомендаций по взаимодействию с клиентами в условиях конфликтной ситуации

Четвертая «контрольная точка» 0-5 – тестирование.

Раздел 4. Межкультурные коммуникации

Первая «контрольная точка» – 0-35 – презентация группового проекта (Национальные особенности делового общения – на примере – указать страну).

Вторая «контрольная точка» – 0-10 – Обзор научной литературы по вопросам/проблемам развития индустрии туризма и сервиса, включая вопросы налогообложения, кредитования и т.д. (научных статей в проф.журналах)

Третья «контрольная точка» – 0-15 – решение ситуационных задач, связанных с анализом межкультурных коммуникаций.

Четвертая «контрольная точка» 0-5 – основные классификации национальных культур – вопросы теории.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с расписанием в экзаменационную сессию (зачет с оценкой). Для допуска к промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в общей сложности **не менее 41 балла**, успешно пройти все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущему контролю успеваемос

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1-7 4	Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации	1.1. Тестирование по темам блока «Основные аспекты речевой коммуникации»	1.1. Выбрать правильный вариант из предложенных. Проводится по 7 неделе. 0-10 баллов
8-18 1	Блок 2. Виды речевой деятельности	2.1. Составление проф. речей (Примерные темы: презентация нового проекта и т.п.) 2.2. Составление делового письма	2.1. Представить профессиональную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – проводится по 11 неделе 0-10 баллов 2.2. Представить деловое письмо – проводится по 17 неделе 0-10 баллов
18 1	Защита группового проекта	Оценка выполнения практического задания: Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом: 1-рекламацию на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки; 2-приглашение на выставку «Туризм 2015»; 3-уведомление о внесении изменений в договор; 4. бронирование мест на теплоходе/ самолете/ в гостинице	Представить краткую характеристику исследуемой компании, которая является адресантом деловых писем. Составьте деловые письма и соответствующие дискурс-анализы. В течение месяца - декабрь 2016 г. 0-35 баллов

Примеры тестовых заданий

1. Опосредованное общение – это:

- а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;
- б) общение, опосредованное невербальными средствами коммуникации;
- в) общение с использованием исключительно вербальных средств;



- г) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

2. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:

- а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;
- б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;
- в) вследствие разного уровня развития и владения речью;
- г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;
- д) верны только ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

3. Психологическое заражение – это:


- а) особый механизм социального восприятия;
- б) особый механизм влияния;
- в) специфическая форма социальной памяти;
- г) один из феноменов группообразования;
- д) механизм повышения групповой сплоченности;
- е) процесс повышения эмоциональной напряженности в группе.

4. В процессе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов:

- а) эмоциональная оценка другого;
- б) интерпретация его поведения и попытка понять причины его поведения;
- в) построение стратегии воздействия на собеседника;
- г) построение собственной стратегии поведения;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

5. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:

- а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;
- б) аспект коммуникативного процесса;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 18 из 22</i>

- в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности;
- г) активность членов группы по поддержанию ее целостности;
- д) верны ответы Б и В;
- е) все ответы верны.



7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Посещаемость лекций и практических занятий – 30 баллов;

Успеваемость – 70 баллов (максимум за выполнение всех 4 контрольных заданий и с учетом от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов от преподавателя за активность на занятиях)

Раздел 1. Основные аспекты речевой коммуникации

За составление и презентацию профессиональной речи студент получает от 0 до 35 баллов: характеристика коммуникативной ситуации (0-5 балла), построение дискурса (0-2 балла), целостность дискурса (0-10 балла), использование этикетных формул (0-2 балла), использование аргументов (0-10 балла), использование профессиональной лексики (0-1 балла), использование фигур речи (0-5 балла). За составление деловых писем – 0-5 баллов: логичность, целостность коммуникативно сопровождающего дискурса (0-1 балл), наличие и правильное расположение реквизитов (0-1 балл), соблюдение языковой нормы (0-2 балла), использование этикетных формул (0-1 балл). За решение ситуационных задач (деловая беседа)– 0-10 баллов: определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла), рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); соблюдение языковой нормы (0-2 балла).

Раздел 2. Виды речевой деятельности

За решение ситуационных задач (моделирование и анализ одного из видов делового общения) студент получает от 0 до 10 баллов: определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла), рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); соблюдение языковой нормы (0-2 балла). За моделирование и анализ делового совещания– 0-10 баллов: модель делового совещания (0-2 балла), определение речевых и психологических тактик (0-4 балла), определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); анализ итогов совещания (0-2 балла). За участие в ситуационно-ролевой игре – проведение переговоров – 0-35 баллов: анализ коммуникативной ситуации (0-5 баллов); определение и проигрывание социальной роли (0-10 баллов); определение речевых и психологических тактик (0-10 баллов) анализ итогов переговоров (0-5 баллов), использование этикетных формул (0-5 баллов).

Раздел 3. Общение как социально-психологическая проблема

За участие в работе круглого стола (защита группового проекта) – 0-35 баллов: информативность целостность дискурса (0-10 балла), использование этикетных формул (0-2 балла), использование аргументов (0-10 балла), использование профессиональной лексики (0-1 балла), использование фигур речи (0-5 баллов), соблюдение языковой нормы (0-2 балла), контакт с аудиторией (0-5 баллов). За решение ситуационных задач (деловая беседа)– 0-10 баллов: определение особенностей делового общения партнеров по



бизнесу (0-2 балл), рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); соблюдение языковой нормы (0-2 балла).

Методические материалы: Методические указания по освоению дисциплины «Технологии делового общения»/ Н.М.Зорина, З.А.Кирееенкова; Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие/ под ред. Е.С.Сахарчук. М., 2014; Технологии делового общения: сборник упражнений/ В.В.Кортунов, Н.М.Зорина, З.А.Кирееенкова, Н.Ю.Баклагина и др. М., 2015 Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 408 с. - ISBN 978-5-394-02146-6. <http://znanium.com/bookread.php?book=430229>.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхмана. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=253871>
2. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977>
3. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>

8.2. Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокопа. - М.: ИНФРА-М, 2010. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=201036>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система ЭБС «Znanium.
2. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд", <http://www.knigafund.ru/>
3. "Университетская библиотека", <http://www.biblioclub.ru/>
4. Университетская информационная система России (УИС России), <http://uisrussia.msu.ru/>
5. Электронный ресурс издательства Springer, <http://www.springerlink.com/>
6. Электронная библиотека Iqlib, <http://www.iqlib.ru/>
7. Travel Trade Russia. Турбизнес. Информационно-аналитический журнал для специалистов туристической области.

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)



1. Обучающий тренажер Project Expert
1. Hotelbook.ru – Обучающие семинары
2. Moscow Business School. Семинары по деловому общению. Вебинары

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основной методики обучения технологиям делового общения была выбрана методика дискурс-анализа и метод дискурсивных матриц при обучении студентов созданию и восприятию устного и письменного институционального делового дискурса.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Технологии делового общения» в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций). Теоретический материал должен отличаться практической направленностью.

Практические занятия по дисциплине «Технологии делового общения» проводятся с целью приобретения практических навыков делового общения (в т.ч. ведения деловых бесед, переговоров, выступлений на бизнес-мероприятиях, составления деловых писем) с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики.

Практическая работа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебного предмета, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практических занятий выступают ситуационные задачи, которые должен уметь решать специалист, работающий в области туризма и сервиса.

На практических занятиях по дисциплине «Технологии делового общения» используются следующие интерактивные формы:

Тренинг (ТР)

Работа в группах (ГП)

Мастер-класс (МК)

Ролевая игра.



Case-study/Решение ситуационных задач - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

Групповой проект.

Семинары-конференции

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является совершенствование речевой и коммуникативной компетенции студентов, обучение коммуникативным технологиям и техникам, приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности (в том числе на международном, межкультурном и межрелигиозном уровнях).

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

- формирование и совершенствование навыков коммуникации;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Технологии делового общения» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование и совершенствование навыков коммуникации;
- совершенствование навыков основных видов речевой деятельности;
- формирование навыков работы с периодической, научной литературой, информационными ресурсами Интернет.

В процессе выполнения самостоятельной работы студент овладевает умениями и навыками составления профессиональной речи, составления текстов научного характера, требуемых в ходе профессиональной деятельности, умениями квалифицированно вести деловые переговоры и беседы

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Технологии делового общения» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Лекции	Материально-техническое обеспечение дисциплины определяется п.7 ФГОС ВПО по направлению подготовки: <ul style="list-style-type: none">• лекционная аудитория (оборудованная видеопроjectionным оборудованием, средствами звуковоспроизведения, экраном);
Практические занятия	<ul style="list-style-type: none">• помещение для проведения практических занятий (оборудованное учебной мебелью, видеопроjectionным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, и имеющее выход в сеть Интернет).
Семинары	-



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 23 из 22

Лабораторные работы	-
Самостоятельная работа студентов	Работа с ЭБС «Znanium. Com».