

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ОД.20 Деловые коммуникации в сервисе»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2017

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 2017г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Исполнители:

Старший преподаватель

должность

подпись

расшифровка подписи

Р.М. Прытков

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации _____

© Прытков Р.М., 2017
© ОГУ, 2017

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: приобретение знаний о влиянии особенностей организации деловой коммуникации на эффективность совместной деятельности на предприятиях сферы сервиса; навыков в понимании человека в системе отношений с самим собой, другими людьми, с окружающим миром, умений в построении успешных деловых контактов и деловых команд.

Задачи:

- изучить основы теории коммуникаций, теоретические предпосылки становления дисциплины;
- проанализировать сущность деловой коммуникации, ее функции и виды;
- изучить особенности коммуникационного процесса, его элементы и этапы процесса коммуникаций;
- изучить деловые коммуникации в организации: сущность, структуру и задачи деловой коммуникации;
- овладеть методами управления коммуникациями в организации;
- освоить особенности управления внешними коммуникациями.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)».

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.18 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Б.1.В.ОД.7 Организация бытового обслуживания населения, Б.2.В.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.*

Постреквизиты дисциплины: *Б.2.В.П.3 Преддипломная практика.*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения.

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- сущность деловой коммуникации, ее составляющих и роль в деловой сфере;- принципы и методы организации деловых коммуникаций на предприятиях сферы сервиса. <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- совершенствовать коммуникационные процессы при организации контактной зоны предприятия сервиса. <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- современные средствами и приемами эффективного ведения разных форм коммуникаций;- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса в процессе осуществления коммуникационного взаимодействия.	ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц (144 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	8 семестр	всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	49,25	49,25
Лекции (Л)	24	24
Практические занятия (ПЗ)	24	24
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: <i>- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);</i> <i>- написание реферата (Р);</i> <i>- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);</i> <i>- подготовка к практическим занятиям;</i> <i>- подготовка к рубежному контролю и т.п.)</i>	94,75	94,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	экзамен

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре.

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Основы теории коммуникаций	24	4	4		16
2	Коммуникационный процесс в сфере сервиса	24	4	4		16
3	Коммуникации в системе управления организациями сферы сервиса	24	4	4		16
4	Деловые коммуникации в организациях сферы сервиса	24	4	4		16
5	Управление коммуникациями в организации сферы сервиса	24	4	4		16
6	Управление внешними коммуникациями	24	4	4		16
	Итого:	144	24	24		96
	Всего:	144	24	24		96

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Основы теории коммуникаций.

Понятие и основные этапы развития коммуникаций. Система понятий теории коммуникации. Виды коммуникаций. Модели коммуникаций.

Раздел 2. Коммуникационный процесс в сфере сервиса.

Элементы и этапы процесса коммуникаций предприятий сервиса. Коммуникативные барьеры. Управленческое взаимодействие и конфликт в коммуникационном процессе. Обеспечение коммуникационного процесса в сфере сервиса.

Раздел 3. Коммуникации в системе управления организациями сферы сервиса.

Коммуникация как функция управления организацией сервиса. Виды коммуникаций в организации. Внутренние коммуникации в организациях сферы сервиса. Коммуникационные сети.

Раздел 4. Деловые коммуникации в организациях сферы сервиса.

Сущность, структура и задачи деловой коммуникации в сфере сервиса. Деловой разговор и деловая беседа. Деловой спор: дискуссия, диспут, полемика. Деловое совещание. Деловые переговоры.

Раздел 5. Управление коммуникациями в организации сферы сервиса.

Коммуникационный менеджмент, его сущность и роль в управлении организацией сферы сервиса. Механизмы управления коммуникациями в организациях сферы сервиса. Коммуникации в организации и управленческая информация. Совершенствование коммуникаций в организациях сферы сервиса и эффективность управления.

Раздел 6. Управление внешними коммуникациями.

Паблик рилейнз и управление репутацией организации. Коммуникация в сфере паблик рилейнз. Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях. Коммуникационный менеджмент государственных предприятий, бизнеса, государственных и региональных органов власти. Коммуникационный этикет.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1, 2	1	Основы теории коммуникаций	4
3, 4	2	Коммуникационный процесс в сфере сервиса	4
5, 6	3	Коммуникации в системе управления организациями сферы сервиса	4
7, 8	4	Деловые коммуникации в организациях сферы сервиса	4
9, 10	5	Управление коммуникациями в организации сферы сервиса	4
11, 12	6	Управление внешними коммуникациями	4
		Итого:	24

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов, обучающихся по программам высшего образования по направлениям подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, 38.03.02 Менеджмент / М. Г. Круталевич [и др.]; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Электрон. дан. - Оренбург : ОГУ, 2015. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM) : зв., цв.; 12 см. - Загл. с этикетки диска. - Систем. требования: IBM PC 686 (Pentium или выше); Microsoft Windows NT 5.x (2000, XP, 7, 8); 512 Мб; монитор, поддерживающий режим 1024x768; мышь или аналогич. устройство. - Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/9464_20160112.pdf

2 Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Текст] : учебник для бакалавров: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко; Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. - Москва : Юрайт, 2014. - 468 с. : табл. - (Бакалавр. Базовый курс). - На тит. л.: Книга доступна в электронной библиотечной системе biblio-online.ru. - Библиогр.: с. 467-468. - ISBN 978-5-9916-3373-4.

3 Сафонова, Л. В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма [Текст] : учеб. пособие для вузов / Л. В. Сафонова. - М. : Академия, 2007. - 128 с. : табл. - (Высшее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 124-125. - ISBN 978-5-7695-3765-3.

5.2 Дополнительная литература

1 Кривокора Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие [Электронный ресурс] / Кривокора Е. И. - ИНФРА-М, 2014. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452008>

2 Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации [Текст] : учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания", а также по направлению подготовки 080200 "Менеджмент" (профиль "Производственный менеджмент") / Е. И. Кривокора. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 190 с. : ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - На обл. и тит. л.: Электронно-библиотечная система znanium.com. - Глоссарий: с. 178-179. - Библиогр.: с. 180-187. - ISBN 978-5-16-004277-0.

3 Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. - Москва : Юрайт, 2016. - 324 с. : ил. - (Бакалавр. Академический курс). - На обл. и тит. л.: Книга доступна в электронной библиотечной системе biblio-online.ru. - Библиогр. в конце гл. - ISBN 978-5-9916-5340-4.

4 Сидоров, П. И. Деловое общение [Текст] : учебник / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. - 2-е изд., перераб. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 384 с. - (Высшее образование - бакалавриат). - Глоссарий: с. 365-380. - Библиогр.: с. 381. - ISBN 978-5-16-003843-8.

5 Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности [Текст] : учеб. пособие / А. П. Панфилова. - СПб. : Знание, 2001. - 496 с. - ISBN 5-7320-0526-9.

5.3 Периодические издания

1 Российское предпринимательство: журнал. - М.: Издательство «Креативная экономика», 2017.

2 Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2017.

3 Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2017.

5.4 Интернет-ресурсы

1 <http://slovari.yandex.ru/> - На портале представлены толковые словари, энциклопедии, словари иноязычных слов, орфографические словари, этимологические словари, словарь синонимов.

2 <http://www.management.com.ua/> - Интернет-портал, который содержит обзоры и статьи, комментарии и рецензии, новости и интервью о качестве ведения бизнеса, управление финансами и персоналом, бизнес-образование и др.

3 <http://infomanagement.ru/> - Интернет-портал, который содержит материалы по теории и практике менеджмента: новости, статьи, книги, лекции.

4 <http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал - бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

5 <http://elibrary.ru/> – eLIBRARY.RU - крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ) - созданным по заказу Минобрнауки РФ бесплатным общедоступным инструментом измерения и анализа публикационной активности ученых и организаций. eLIBRARY.RU и РИНЦ разработаны и поддерживаются компанией «Научная электронная библиотека».

6 <http://bukvy.net/> - Электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии.

7 <http://praktikmanager.ru/> - Информационный сайт по менеджменту. Теория и практика для студентов.

8 <http://infomanagement.ru/> - Инфо-менеджмент – портал, на котором собраны литература (книги, лекции, периодические издания) по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.

9 <https://openedu.ru/course/hse/PSYCOM/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Психология коммуникаций».

10 <https://cyberleninka.ru/> - электронная библиотека КиберЛенинка.

11 <https://www.coursera.org/> - «Coursera».

12 <https://openedu.ru/> - «Открытое образование».

13 <https://universarium.org/> - «Универсарium».

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система Microsoft Windows.

2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).

3. Open Office/LibreOffice - свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовый и табличный редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации в сервисе».

- Шестакова, Е. В. Написание реферата : методические указания для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки: 38.03.03 Управление персоналом, 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм, 38.04.03 Управление персоналом, 43.04.01 Сервис, 43.04.02 Туризм / Е. В. Шестакова, Р. М. Прытков; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. финансов. - Оренбург : ОГУ. - 2017. - 21 с.