

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ДВ.10.2 Деловое общение»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

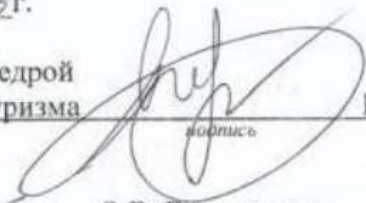
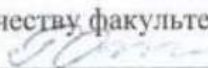
Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2015

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

<u>Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма</u> наименование кафедры		
протокол № <u>5</u> от " <u>25</u> " <u>01</u> 20 <u>16</u> г.		
Ответственный исполнитель, заведующий кафедрой		
<u>Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма</u> наименование кафедры	 подпись	<u>И. Н. Корабейников</u> расшифровка подписи
Исполнители:		
<u>доцент</u> должность	<u>Бурдюгова</u> подпись	<u>О.В. Бурдюгова</u> расшифровка подписи
должность	подпись	расшифровка подписи
СОГЛАСОВАНО:		
Председатель методической комиссии по направлению подготовки		
<u>43.03.02 Туризм</u> код наименование	 личная подпись	<u>Ж.А. Ермакова</u> расшифровка подписи
Заведующий отделом комплектования научной библиотеки		
 личная подпись	<u>Н. Н. Грицай</u> расшифровка подписи	
Уполномоченный по качеству факультета		
 личная подпись	<u>Ю. В. Рожкова</u> расшифровка подписи	

№ регистрации _____

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: формирование системных знаний в области основ делового общения, являющихся необходимым условием успешной профессиональной деятельности современного специалиста; изучение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм общения; понимание возможностей практического применения технологий делового общения, их взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Задачи:

- усвоение основных понятий и норм делового общения;
- повышение культуры устной деловой речи и этикетной культуры;
- освоение устных и письменных профессионально значимых речевых жанров делового общения с ориентацией на творческое саморазвитие личности;
- овладение практическими навыками ведения различных форм взаимодействия с потребителями и (или) туристами;
- практическое овладение технологиями и техниками делового общения;
- изучение особенностей документирования договорно-правовых отношений экономической деятельности.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.7 Русский язык и культура речи, Б.1.Б.12 Человек и его потребности, Б.1.В.ОД.13 Сервисная деятельность*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

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
<u>Знать:</u> - особенности делового общения как вида профессиональной деятельности <u>Уметь:</u> - организовать коммуникационный процесс обслуживания потребителей и (или) туристов <u>Владеть:</u> - речевыми средствами влияния на потребителя и (или) туристов в процессе взаимодействия (обслуживания); практическими навыками работы с деловыми документами	ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
<u>Знать:</u> - системную модель технологий делового общения: когнитивный, процедурный и технико-ресурсный блок <u>Уметь:</u> - применять на различных фазах делового общения перцептивно-когнитивные, информационно-коммуникативные, конативные (поведенческие) технологии делового общения <u>Владеть:</u> - инновационными технологиями и техниками делового общения	ПК-9 готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	14,25	14,25
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - написание реферата (Р); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям	93,75	93,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	зачет

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Основные характеристики делового общения	11,5	0,5	1	-	10
2	Системная модель делового общения	18	1	1	-	16
3	Средства делового общения	16	1	1	-	14
4	Основные формы делового общения	16	1	1	-	14
5	Технологии делового общения	19	1	2	-	16
6	Споры и конфликты делового общения	14	1	1	-	12
7	Документационное обеспечение делового общения	13,5	0,5	1	-	12
	Итого:	108	6	8	-	94
	Всего:	108	6	8	-	94

4.2 Содержание разделов дисциплины

№ 1 Основные характеристики делового общения

Понятие «деловое общение». Взаимосвязь делового общения и сфер общественной жизни. Деловое общение как вид профессиональной деятельности. Объект и предмет науки «деловое общение».

Методы науки «деловое общение»: наблюдение свободное, стандартизированное и включенное; метод эксперимента, моделирования, системный и диалектический метод, тестирование, метод анализа конкретных деловых ситуаций (АКДС), метод деловых игр.

Функции науки «деловое общение»: гносеологическая, инструментально-трансляционная, функция социализации, прогностическая, аксиологическая.

Структурные компоненты делового общения: содержание, цель, средства, формы, стороны общения. Виды делового общения в зависимости от содержания: деятельностное, когнитивное, мотивационное, материальное, духовное, регулятивное; в зависимости от целей общения и применения типов психологического воздействия: эмоциональное, информационное, убеждающее, конвенциональное, суггестивное, императивное, манипулятивное, партнерское.

Законы общения: зеркального развития общения, зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий, возрастающего нетерпения слушателей, падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера, первичного отторжения новой идеи, ритма общения, речевого самовоздействия, отторжения публичной критики, доверия к простым словам, притяжения критики, коммуникативных замечаний, ускоренного распространения негативной информации, искажения информации при ее передаче, отклонения публичной критики, детального обсуждения мелочей, речевого усиления и поглощения эмоций, эмоционального подавления логики.

№2 Системная модель делового общения

Структурные элементы модели делового общения. Фазы делового общения: перцептивная, когнитивная, аффективная, информационно-коммуникативная, интерактивная. Перцептивные барьеры: превосходства, привлекательности, ореола, предрасположенности, снисходительности, первого впечатления, стереотипизации.

Когнитивная фаза делового общения. Основные социально-психологические механизмы – идентификация, рефлексия, каузальная атрибуция.

Аффективная фаза делового общения – эмоциональная регуляция межличностных отношений деловых партнеров. Эмпатия и аттракция как социально-психологические механизмы.

Информационно-коммуникативная фаза делового общения. Метакоммуникации. Процесс слушания в вербальной коммуникации деловых партнеров. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, семантический, фонетический.

Интерактивная фаза делового общения. Классификация стилей действия деловых партнеров на интерактивной фазе: сотрудничество, соперничество, приспособление, избегание. Проявление психологических механизмов на данной фазе: социальной фасилитации, социальной ингибиции, конформизма, неконформизма.

№ 3 Средства делового общения

Вербальные и невербальные, паралингвистические и экстралингвистические средства деловой коммуникации.

Основы вербального общения. Принципы речевого воздействия. Набор коммуникативных эффектов: визуального имиджа, первых фраз, аргументации, квантового выброса информации, интонации и паузы, художественной выразительности, релаксации, дисперсии.

Основы невербального общения: понятие, функции. Классификация невербальных средств общения: кинесические (поза, жесты, мимика, походка, взгляд), такесические (прикосновения, рукопожатия, поглаживания), проксемические (дистанция, ориентация). Характеристика жестов в деловом общении.

№ 4 Основные формы делового общения

Форма делового общения – важнейший структурный элемент делового общения. Деловая беседа. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы. Принятие решения – завершающая фаза беседы.

Деловые переговоры. Национальные стили ведения переговоров.

Деловая дискуссия. Деловые совещания. Публичные выступления.

№ 5 Технологии делового общения

Стратегии и тактики общения. Сущность понятия «технология делового общения».

Системная модель технологий делового общения: когнитивный, процедурный и технико-ресурсный блок.

Перцептивно-когнитивные технологии: основная цель; технологическая цепочка; когнитивные единицы формирования технологий; реализация в фазах делового общения. Приемы и техники влияния на партнера: техники побуждения, расположения и привлечения внимания. Техники расположения: разрушение барьера стереотипизации, пейсинг, раппорт.

Информационно-коммуникативные технологии. Техники «малого разговора». Техники вербализации эмоций и чувств: вербализация собственных эмоциональных состояний, косвенная (опосредованная) вербализация эмоций и чувств партнера, метафорическая вербализация, вербализация общности с партнером, вербализация значимости партнера. Техники постановки вопросов. Структура техник убеждения. Структура техник нейтрализации: нейтрализация замечаний партнера, его сомнений и недоверия, нейтрализация возражений партнера. Техники суггестии (внушения). Техники активного слушания.

Конативные (поведенческие) технологии делового общения. Техники привлечения к деятельности, заражения, адаптации.

Манипулятивные технологии. Техники скрытого принуждения, побуждения, запугивания, заражения, внушения, запутывания, игнорирования. Характеристики манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

№ 6 Споры и конфликты в деловом общении

Спор: определение понятия, цели, подходы, принципы ведения. Техника убеждения партнера. Особенности критики в споре. Правила конструктивной критики.

Конфликт: понятие, его структура и типология. Причины конфликтов. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. Принципы бесконфликтного общения: принцип терпимости к собеседнику, благоприятной самоподачи, минимизации негативной информации.

№ 7 Документационное обеспечение делового общения

Функциональные и отраслевые системы документации. Унифицированные системы документации в условиях автоматизации управленческой деятельности. Общие правила оформления управленческих документов: нормативные документы по составлению, оформлению, применению; бланки документов, их структура и правила оформления. Протокол, виды протоколов, особенности оформления протокола.

Классификация документов по внешнеэкономической деятельности. Коммерческие письма, контракты, претензии. Особенности деловой переписки. Характеристика современного делового письма. Виды деловых писем. Общие правила оформления документов. Документирование договорно-правовых отношений в экономической деятельности.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Основные характеристики делового общения	1
1	2	Системная модель делового общения	1
2	3	Средства делового общения	1
2	4	Основные формы делового общения	1
3	5	Технологии делового общения	2
4	6	Споры и конфликты делового общения	1
4	7	Документационное обеспечение делового общения	1
		Итого:	8

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Измайлова, М. А. Деловое общение [Текст] : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2009. - 252 с. - Библиогр.: с. 182-184. - Прил.: с. 185-250. - ISBN 978-5-394-00209-0.
2. Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 271 с. Университетская библиотека. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=436853/
3. Титова, Л. Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 239 с. Университетская библиотека. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=436854/

5.2 Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения [Текст] : учеб. для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - М. : Юрайт, 2012. - 464 с. - (Бакалавр). - Слов.: с. 454-458. - Библиогр.: с. 459-463. - ISBN 978-5-9916-1680-5.
2. Деловое общение : учебно-методический комплекс [Электронный ресурс]. - Кемерово : КемГУКИ, 2014. - 92 с. Университетская библиотека. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275366/>
3. 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.
4. Стернин, И.А. Основы речевого воздействия : учебное пособие / И.А. Стернин. - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 289 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-5732-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375253/>
5. Суховершина, Ю. В. Тренинг делового (профессионального) общения [Текст] / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная. - 2-е изд. - М. : Акад. проект, 2009. - 128 с. - (Тренинги и практикумы). - ISBN 978-5-8291-1090-1. - ISBN 978-5-902357-84-1.

5.3 Периодические издания

1. Вопросы экономики: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2015.
2. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2015.
3. Проблемы теории и практики управления: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2015.
4. Справочник кадровика: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2015.
5. Справочник по управлению персоналом : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2015
6. Туризм: право и экономика : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2015.
7. Туристический Бизнес : журнал. - М. : АПР, 2015.
8. Управление персоналом: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2015.
9. Управление развитием персонала : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2015.

5.4 Интернет-ресурсы

1. <http://www.russiatourism.ru/> - Федеральное агентство по туризму. На портале представлена информация: сведения об агентстве по туризму РФ, перечень услуг, доступные программы и проекты; нормативно-правовые акты; новостная лента; анонсы предстоящих событий.
2. <http://spst-journal.org/> - Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма», целью которого является формирование методологических подходов стратегического управления в сфере

туризма, обобщение передового опыта функционирования и развития сферы туризма и сервиса, изучение влияния туризма на сохранение культурно-исторического наследия.

3. <http://tourlib.net/> - «Все о туризме. Туристическая библиотека», посвященная проблемам развития туризма в мире. Сайт создан с целью накопления и обмена информацией о туризме, туристическом бизнесе, отдыхе, путешествиях, обсуждения проблем туристического образования.

4. <http://www.tourprom.ru/> – Электронная газета турбизнеса. Профессиональный туристический портал, на котором представлены новости туристического рынка, компаний, отелей и круизов. Предложения от туроператоров и турагентств. Аналитика, пресс-релизы, рейтинги и др.

5. <http://www.ttg-russia.ru/> - Туристская деловая газета. Профессиональное специализированное периодическое издание.

6. <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Основы эффективного делового общения» https://openedu.ru/course/spbu/DEL_OBS//

7. <https://www.lektorium.tv/mooc/> - «Лекториум», MOOK: «Основы успешного делового общения» <https://www.lektorium.tv/mooc2/32867/>

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. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - <http://aist.osu.ru>.

4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2015]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserver1\GarantClient\garant.exe> в локальной сети ОГУ.

5. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2015]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserver1\CONSULT\cons.exe>

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины: комплекты ученической мебели; доска; экран на треноге; мультимедийный проектор; компьютеры с подключением 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 «Деловое общение»;
- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Деловое общение».