Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.26 Деловое общение»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.Б.26 Деловое общение*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от «06» февраля 2023 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма _____ Е. В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:

доцент _____ О. В. Бурдюгова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

_____
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис _____ Е. В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
_____ Н. Н. Бигалиева
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
_____ Ю. В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Бурдюгова О. В., 2023
© ОГУ, 2023

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 при осуществлении внутренних и внешних профессиональных коммуникаций.

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 при осуществлении внутренних и внешних профессиональных коммуникаций;
- практическое овладение технологиями и техниками делового общения.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.6 Русский язык и культура речи, Б1.Д.Б.23 Музейное дело*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.17 Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг, Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг, Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.Б.28 Социология и психология управления, Б1.Д.Б.32 Экскурсоведение, Б1.Д.В.6 Выставочная деятельность, Б1.Д.В.8 Конфликтология, Б1.Д.В.10 Реклама и связи с общественностью в сервисе и туризме, Б1.Д.В.11 Организационная культура, Б1.Д.В.15 Организационное поведение*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5-В-2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира, включая мировые религии, философские и этические учения	**Знать:** - особенности делового общения как вида профессиональной деятельности **Уметь:** - применять перцептивно-когнитивные, информационно-коммуникативные, конативные (поведенческие) технологии делового общения при осуществлении внутренних и внешних профессиональных коммуникаций **Владеть:** - практическими навыками конструктивного взаимодействия с

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		людьми различных категорий с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	2 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**35,25**	**35,25**
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
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*	**108,75**	**108,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**экзамен**	**экзамен**

Разделы дисциплины, изучаемые во 2 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Основные характеристики делового общения	20	2	2	-	16
2	Системная модель делового общения	22	4	2	-	16
3	Средства делового общения	20	2	2	-	16
4	Основные формы делового общения	20	2	2	-	16
5	Технологии делового общения	24	4	4	-	16
6	Споры и конфликты в деловом общении	20	2	2	-	16
7	Документационное обеспечение делового общения	18	2	2	-	14
	Итого:	144	18	16	-	110
	Всего:	144	18	16	-	110

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, нонконформизма.

№ 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 деятельности. Общие правила оформления 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	2
2	2	Системная модель делового общения	2
3	3	Средства делового общения	2
4	4	Основные формы делового общения	2
5, 6	5	Технологии делового общения	4
7	6	Споры и конфликты в деловом общении	2
8	7	Документационное обеспечение делового общения	2
		Итого:	16

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. 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.

5.2 Дополнительная литература

1. Панфилова, А. П. Презентации и переговоры в профессиональной деятельности : учебно-методическое пособие / А. П. Панфилова ; под редакцией Н. О. Верещагиной. – Санкт-Петербург : РГПУ им. А. И. Герцена, 2021. – 252 с. – ISBN 978-5-8064-3065-7. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: https://e.lanbook.com/book/252605

2. 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.

3. Титова, Л. Г. Деловое общение : учебное пособие / Л. Г. Титова. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 271 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691649 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-00919-3. – Текст : электронный.

4. Титова, Л. Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л. Г. Титова. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 239 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691966 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01347-3. – Текст : электронный.

5. Тренинг публичных выступлений: учебник / Е. В. Камнева, Ж. В. Коробанова, М. В. Полевая [и др.] ; под ред. Е. В. Камневой, М. В. Полевой, Ж. В. Коробановой ; Финансовый университет при Правительстве РФ. – Москва : Прометей, 2017. – 205 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494878 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-907003-88-0. – Текст : электронный.

5.3 Периодические издания

1. Вопросы экономики: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2023.
2. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2023.
3. Проблемы теории и практики управления: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2023.
4. Справочник кадровика: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2023.
5. Справочник по управлению персоналом : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2023.
6. Управление персоналом: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2023.
7. Управление развитием персонала : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2023.

5.4 Интернет-ресурсы

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. http://www.ttg-russia.ru/ - Туристская деловая газета. Профессиональное специализированное периодическое издание.
5. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Основы эффективного делового общения» https://openedu.ru/course/spbu/DEL_OBS//
6. https://www.lektorium.tv/mooc/ - «Лекториум», МООК: «Основы успешного делового общения» https://www.lektorium.tv/mooc2/32867/

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Пакет офисных приложений LibreOffice
2. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe
3. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe

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.