

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

« 29 » июня \_\_\_\_\_ 2021 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.12** Деловые коммуникации в профессиональной сфере

Учебный план: ФГОС3+\_2021-2022\_43.03.02\_ИБК\_ЗАО\_ Тех и орг гостиничных услуг №1-3-13.plx

Кафедра: **22** Истории и теории дизайна и медиакommunikаций

Направление подготовки:  
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактн ая работа	Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Практ. занятия				
1	УП	4	32		1	
	РПД	4	32		1	
2	УП	4	64	4	2	Зачет
	РПД	4	64	4	2	
Итого	УП	8	96	4	3	
	РПД	8	96	4	3	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат культурологии, Доцент

\_\_\_\_\_

Судакова  
Николаевна

Ольга

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой истории и теории дизайна и  
медиакоммуникаций

\_\_\_\_\_

Вильчинская-  
Бутенко Марина  
Эдуардовна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

---

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** сформировать у обучающегося общепрофессиональные компетенции в области деловых коммуникаций.

**1.2 Задачи дисциплины:**

- познакомить обучающегося с теоретическими вопросами делового общения,
- охарактеризовать конфликтную сторону деловой коммуникации,
- дать представления о профессиональной этике и этикетных правилах.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Человек и его потребности

Русский язык и культура речи

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>
---

<b>Знать:</b> условия организации качественного обслуживания в сфере туризма и гостиничной деятельности.
--

<b>Уметь:</b> осуществлять деловую коммуникацию в профессиональной сфере.
---

<b>Владеть:</b> навыками деловой коммуникации с заинтересованными сторонами с целью оценки качества оказания туристских услуг.
--

### 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа	СР (часы)	Инновац. формы занятий
		Пр. (часы)		
Раздел 1. Коммуникология	1			
Тема 1. Деловая коммуникация как механизм социокультурного взаимодействия			8	НИ
Тема 2. Практическое занятие: "Коммуникация как перцептивный процесс"		2	8	ГД
Тема 3. Практическое занятие: "Деловое общение как коммуникативный процесс"		1	8	ГД
Тема 4. Практическое занятие: "Деловая коммуникация как интерактивный процесс"		1	8	ГД
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4	32	
Консультации и промежуточная аттестация - нет		0		
Раздел 2. Конфликтология	2			
Тема 5. Типология конфликтов в организациях гостеприимства			10	НИ
Тема 6. Практическое занятие: "Поведенческие паттерны и конфликтные личности"		1	9	ГД
Тема 7. Практическое занятие: "Технологии разрешения конфликтов в организациях гостеприимства"		1	9	ГД
Раздел 3. Профессиональная этика и деловой этикет				
Тема 8. Практическое занятие: "Принципы профессиональной морали: профессиональный долг, совесть, честь, достоинство"		1	9	ГД
Тема 9. Этические ценности работников в учреждении гостеприимства			9	НИ
Тема 10. Практическое занятие: "Деловой протокол и презенты"		1	9	ГД
Тема 11. Критика и комплименты в деловой коммуникации			9	НИ
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4	64	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25		
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		8,25	96	

### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

## 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ОПК-3	- воспроизводит этапы и формы деловой коммуникации в профессиональной сфере; - предлагает решения профессиональных задач, с учётом правил делового этикета; - характеризует приёмы деловой коммуникации с партнёрами или гостями учреждений гостеприимства.	тестовые занятия, ситуационные задачи, вопросы для устного собеседования

### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области.	
Не зачтено	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки.	

## 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Курс 2	
1	Профессиональная сфера как область деловой коммуникации.
2	Формы и виды делового общения в профессиональной сфере.
3	Вербальные средства деловой коммуникации.
4	Невербальная система деловой коммуникации.
5	Коммуникативные барьеры делового общения.
6	Перцептивные барьеры делового общения.
7	Трудности эффективного слушания.
8	Зоны и дистанции в деловой коммуникации.
9	Коммуникативные типы деловых партнеров.
10	Структура и типология конфликтов.
11	Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
12	Пути разрешения конфликтов в деловой коммуникации
13	Моральный выбор в этике и профессиональной деятельности.
14	Принципы современной этической жизни.
15	Этические проблемы деловых отношений.
16	Этические принципы профессионального кодекса.
17	Этикет деловой переписки.
18	Этикет делового общения: завтрак, обед, ужин.
19	Этикет взаимоотношений между начальником и подчиненными.
20	Этикет взаимоотношений между работниками учреждения и посетителями.
21	Этикет взаимоотношений между сотрудниками учреждения.

## 5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Укажите формы проявления деловой коммуникации:
  - а) перцептивная,
  - б) интерактивная,
  - в) персептивная,
  - г) коммуникативная.
2. Какие существуют механизмы восприятия человека человеком при деловой коммуникации:
  - а) стереотипизация,
  - б) эмпатия,
  - в) приписывание причин,
  - г) контрсуггестия?
3. Назовите виды механизма противовнушения:
  - а) избегание,
  - б) подписание документов,
  - в) непонимание,
  - г) авторитет.
4. Какие интонации свойственны взрослому при транзакционном анализе:
  - а) снисходительные,
  - б) связанные с реальностью,
  - в) очень эмоциональные.

## 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А. С. Пушкина. Используйте профессиональный язык: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

а) заключение трудового соглашения,

б) «Нужен мне работник: Повар, конюх, плотник. А где мне найти такого Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно, Усердно и очень исправно, В год за три щелка тебе по лбу, Есть же мне давай вареную полбу». Призадумался поп, Стал себе почесывать лоб. Щелк щелку ведь рознь. Да понадеялся он на русский авось. Поп говорит Балде: «Ладно. Не будет нам обоим накладно...».

2. Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: Вам необходимо уйти с работы раньше. Найдите подход к коллеге, если это:

а) молодая симпатичная девушка,

б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе,

в) суровая зрелая дама,

г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

## 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная

Письменная

Компьютерное тестирование

Иная

### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

1) студент не имеет возможности пользоваться словарями, справочниками, конспектами;

2) время на подготовку 30 минут, на ответ - в соответствии с локально-нормативными документами вуза.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Кузнецова, Е. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/61079.html">http://www.iprbookshop.ru/61079.html</a>

Скибцкая, И. Ю., , Э. Г.	Деловые коммуникации	Новосибирск: Новосибирский государственный архитектурно- строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/85883.html">http://www.iprbookshop.ru/85883.html</a>
Короткий, С. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/80614.html">http://www.iprbookshop.ru/80614.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Ветрова Ю. Н., Веселова С. А.	Деловые коммуникации. Практические занятия	СПб.: СПбГУПТД	2017	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017736">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017736</a>
Ветрова Ю. Н., Веселова С. А.	Деловые коммуникации. Контрольные работы	СПб.: СПбГУПТД	2017	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017737">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017737</a>

## 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks: <http://www.iprbookshop.ru>
2. Электронная библиотека учебных изданий СПбГУПТД: <http://publish.sutd.ru>
3. HR-сообщество и публикации: интернет-сайт. Режим доступа: <http://hr-portal.ru/tags/delovoe-obshchenie>

## 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional  
Adobe Photoshop

## 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска