

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«30» июня 2020 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.09** Деловые коммуникации в профессиональной сфере

Учебный план: ФГОС3+\_2020-2021\_43.03.02\_ИБК\_ОО\_ Тех и орг туропер и турагент услуг.plx

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

Направление подготовки:  
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Практ. занятия				
2	УП	17	73,75	0,25	3	Зачет
	РПД	17	73,75	0,25	3	
Итого	УП	17	73,75	0,25	3	
	РПД	17	73,75	0,25	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:

\_\_\_\_\_

## 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 в сфере гостеприимства.

**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

## 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	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Коммуникология	2					Т
Тема 1. Деловая коммуникация как механизм социокультурного взаимодействия. Практическое занятие (семинар) "Основные функции и формы деловых коммуникаций в профессиональной сфере"		1	1	6,75	НИ	
Тема 2. Коммуникация как перцептивный процесс. Практическое занятие (семинар): "Механизмы восприятия человека человеком при деловой коммуникации"		2	2	8	НИ	
Тема 3. Деловое общение как коммуникативный процесс. Практическое занятие (семинар): "Преодоление барьеров понимания в деловой коммуникации"		2	2	8	НИ	
Тема 4. Деловая коммуникация как интерактивный процесс. Практическое занятие (семинар): "Поведение человека при деловом общении"		2	2	8	НИ	
Раздел 2. Конфликтология						
Тема 5. Типология конфликтов в организациях гостеприимства. Практическое занятие (групповая дискуссия): "Стратегии поведения в конфликте"	2	2	8	ИЛ		
Тема 6. Поведенческие паттерны и конфликтные личности. Практическое занятие (семинар): "Влияние пола, возраста и характерологических черт сотрудников организации на конфликтную ситуацию"	2	2	8	ИЛ		

Тема 7. Технологии разрешения конфликтов в учреждениях гостеприимства. Практическое занятие (групповая дискуссия): "Профилактика конфликтов в профессиональной организации"		2	2	8	ИЛ	
Раздел 3. Профессиональная этика и деловой этикет						
Тема 8. Принципы профессиональной морали: профессиональный долг, совесть, честь, достоинство		2		4	ГД	
Тема 9. Практическое занятие (групповая дискуссия): "Этические ценности работников в организации"			2	5	ГД	Т
Тема 10. Деловой протокол и презенты		2		4	ГД	
Тема 11. Практическое занятие (групповая дискуссия): "Критика и комплименты в деловой коммуникации"			2	6	ГД	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	17	73,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)			0,25			
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>			34,25	73,75		

#### 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 потребителями услуг 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. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
Не зачтено	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	

##### 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
Семестр 2	

1	1. Профессиональная сфера как область деловой коммуникации.
2	2. Формы и виды делового общения в профессиональной сфере.
3	3. Вербальные средства деловой коммуникации.
4	4. Невербальная система деловой коммуникации.
5	5. Коммуникативные барьеры делового общения.
6	6. Перцептивные барьеры делового общения
7	7. Трудности эффективного слушания
8	8. Зоны и дистанции в деловой коммуникации
9	9. Коммуникативные типы деловых партнеров
10	10. Структура и типология конфликтов
11	11. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации
12	12. Пути разрешения конфликтов в деловой коммуникации
13	13. Моральный выбор в этике и профессиональной деятельности
14	14. Принципы современной этической жизни
15	15. Этические проблемы деловых отношений
16	16. Этические принципы профессионального кодекса
17	17. Этикет деловой переписки
18	18. Этикет делового общения: завтрак, обед, ужин
19	19. Этикет взаимоотношений между начальником и подчиненными.
20	20. Этикет взаимоотношений между работниками учреждения и посетителями
21	21. Этикет взаимоотношений между сотрудниками учреждения

### 5.2.2 Типовые тестовые задания

Укажите формы проявления деловой коммуникации:

- а) перцептивная,
- б) интерактивная,
- в) персептивная,
- г) коммуникативная.

Какие существуют механизмы восприятия человека человеком при деловой коммуникации:

- а) стереотипизация,
- б) эмпатия,
- в) приписывание причин,
- г) контрсуггестия?

Назовите виды механизма противовнушения:

- а) избегание,
- б) подписание документов,
- в) непонимание,
- г) авторитет.

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

1. Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми Вы учитесь, работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т.д. (Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.)

2. Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговаривает, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

(Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.)

## 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 - 25 минут, 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>				
Короткий, С. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/80614.html">http://www.iprbookshop.ru/80614.html</a>
Скибицкая, 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>
Кузнецова, Е. В.	Деловые коммуникации	Саратов: Вузовское образование	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/61079.html">http://www.iprbookshop.ru/61079.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
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>
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.	Деловое общение и методы коммуникативности. Деловые коммуникации	СПб.: СПбГУПТД	2014	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2058">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2058</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 [Электронный ресурс]: интернет-сайт. Режим доступа: <http://hr-portal.ru/tags/delovoe-obshchenie>

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

- 1С-Битрикс: Внутренний портал учебного заведения  
Microsoft Windows

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

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска