

Документ подписан простой электронной подписью  
 Информация о владельце:  
 ФИО: Макушев Андрей Евгеньевич  
 Должность: Ректор  
 Дата подписания: 08.07.2025 14:17:02  
 Уникальный программный ключ:  
 4c46f2d9dda3fafb9e57683d11e5a4257b6ddfe

# МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

## "Чувашский государственный аграрный университет"

(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

Кафедра Экономики, менеджмента и агроконсалтинга

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной  
и научной работе



Л.М. Иванова

17.04.2025 г.

### Б1.В.ДВ.07.02

#### Деловые коммуникации в сфере услуг

рабочая программа дисциплины (модуля)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) Сервис в туризме

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 72

в том числе:

аудиторные занятия 28

самостоятельная работа 44

Виды контроля:

зачет

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

| Семестр<br>(<Курс>. <Семестр<br>на курсе>) | 8 (4.2) |    | Итого |    |
|--------------------------------------------|---------|----|-------|----|
| Неделя                                     | 7 1/6   |    |       |    |
| Вид занятий                                | УП      | РП | УП    | РП |
| Лекции                                     | 14      | 14 | 14    | 14 |
| Практические                               | 14      | 14 | 14    | 14 |
| В том числе инт.                           | 4       | 4  | 4     | 4  |
| Итого ауд.                                 | 28      | 28 | 28    | 28 |
| Контактная работа                          | 28      | 28 | 28    | 28 |
| Сам. работа                                | 44      | 44 | 44    | 44 |
| Итого                                      | 72      | 72 | 72    | 72 |

Программу составил(и):

*канд. экон. наук, доц., Стерхова Н.Г.*

При разработке рабочей программы дисциплины (модуля) "Деловые коммуникации в сфере услуг" в основу положены:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514).
2. Учебный план: Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) Сервис в туризме, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ от 17.04.2025 г., протокол № 14.

Рабочая программа дисциплины (модуля) проходит согласование с использованием инструментов электронной информационно-образовательной среды Университета.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой Абросимова М.С.

Заведующий выпускающей кафедрой Абросимова М.С.

Председатель методической комиссии факультета Гаврилов В.Н., Медведева Т.А.

Директор научно-технической библиотеки Викторова В.А.

| 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1                         | на основе научных подходов к изучению делового общения сформировать у студентов представлений о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм деловой коммуникации. |

| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП |                                                                                                              |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Цикл (раздел) ОПОП:                 | Б1.В.ДВ.07                                                                                                   |
| 2.1                                 | <b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>                                                 |
| 2.1.1                               | Методы принятия управленческих решений                                                                       |
| 2.1.2                               | Психология личности и профессиональное самоопределение                                                       |
| 2.1.3                               | Руководство и лидерство                                                                                      |
| 2.1.4                               | Технология обслуживания в туризме                                                                            |
| 2.1.5                               | География международного туризма                                                                             |
| 2.1.6                               | Мировая экономика и международные отношения                                                                  |
| 2.1.7                               | Основы речевой коммуникации в сфере индустрии туризма                                                        |
| 2.1.8                               | Технологии переговоров в сфере услуг                                                                         |
| 2.1.9                               | Экономика, организация и планирование деятельности предприятий сервиса                                       |
| 2.1.10                              | Проектирование процесса оказания услуг в сфере сервиса                                                       |
| 2.1.11                              | География сферы услуг                                                                                        |
| 2.1.12                              | Программные продукты в сфере услуг                                                                           |
| 2.1.13                              | Технологии делового общения                                                                                  |
| 2.1.14                              | Туристическое регионоведение                                                                                 |
| 2.1.15                              | Цифровые технологии в сервисе                                                                                |
| 2.1.16                              | Агротуризм                                                                                                   |
| 2.1.17                              | Иностранный язык                                                                                             |
| 2.1.18                              | Сельский туризм                                                                                              |
| 2.1.19                              | Логистика в туризме                                                                                          |
| 2.1.20                              | Право                                                                                                        |
| 2.1.21                              | Учебная практика, ознакомительная практика                                                                   |
| 2.2                                 | <b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b> |

| 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-2.                                                                              | Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| УК-2.1                                                                             | Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| УК-2.2                                                                             | Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| УК-2.3                                                                             | Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| УК-2.4                                                                             | Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| УК-4.                                                                              | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| УК-4.1                                                                             | Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| УК-4.2                                                                             | Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| УК-4.3                                                                             | Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| УК-4.4                                                                             | Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: <ul style="list-style-type: none"> <li>• внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям;</li> <li>• уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы;</li> <li>• критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия</li> </ul> |

|                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно     |
| ПК-2. Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами                                                    |
| ПК-2.1 Владеет теоретическими и практическими приемами организации устных и письменных коммуникаций с заинтересованными сторонами |
| ПК-2.2 Проводит переговоры, презентации с потребителями, партнерами и клиентами                                                   |

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

|            |                                                                                                                                                    |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.1</b> | <b>Знать:</b>                                                                                                                                      |
| 3.1.1      | - методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации в сфере услуг;                                                            |
| 3.1.2      | - особенности построения коммуникационной системы предприятия с целью организации ее деятельности;                                                 |
| 3.1.3      | - основы делового общения и методы организации деловых коммуникаций в сфере услуг;                                                                 |
| 3.1.4      | - особенности осуществления деловых коммуникаций устного и письменного делового общения, электронных коммуникаций;                                 |
| 3.1.5      | - этические нормы деловых взаимоотношений в сфере услуг;                                                                                           |
| 3.1.6      | - функции, задачи, направления деятельности и способы воздействия на аудиторию;                                                                    |
| 3.1.7      | - отличия и специфику деловой коммуникации от других видов коммуникации в сфере услуг;                                                             |
| 3.1.8      | - способы преодоления коммуникативных барьеров и управления коммуникативным процессом;                                                             |
| 3.1.9      | - меры безопасности при возникновении экстренных ситуаций на объектах жизнеобеспечения предприятия.                                                |
| <b>3.2</b> | <b>Уметь:</b>                                                                                                                                      |
| 3.2.1      | - собирать, анализировать, адекватно воспринимать и обобщать информацию в сфере услуг;                                                             |
| 3.2.2      | - выбирать адекватные бизнес – процессу и деловой ситуации средства коммуникации в экспертной системе;                                             |
| 3.2.3      | - осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; |
| 3.2.4      | - организовывать и реализовывать переговорный процесс, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации в сфере услуг;                     |
| 3.2.5      | - учитывать особенности проведения эвакуации.                                                                                                      |
| <b>3.3</b> | <b>Иметь навыки и (или) опыт деятельности:</b>                                                                                                     |
| 3.3.1      | - применения основных инструментов продуктивной деловой коммуникации в сфере услуг;                                                                |
| 3.3.2      | - влияния на индивид, группу, команду, общественность;                                                                                             |
| 3.3.3      | - составления и оформления аналитических, отчетных и экспертных материалов, документов.                                                            |

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

| Наименование разделов и тем /вид занятия/                 | Семестр / Курс | Часов | Компетенции                                                                  | Литература  | Инте ракт. | Прак. подг. | Примечание          |
|-----------------------------------------------------------|----------------|-------|------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|-------------|---------------------|
| <b>Раздел 1.</b>                                          |                |       |                                                                              |             |            |             |                     |
| Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях /Лек/ | 8              | 4     | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1 Э1 | 2          | 0           | Лекция визуализация |
| Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях /Пр/  | 8              | 2     | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0          | 0           |                     |

|                                                          |   |   |                                                                              |                |   |   |                                         |
|----------------------------------------------------------|---|---|------------------------------------------------------------------------------|----------------|---|---|-----------------------------------------|
| Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях /Ср/ | 8 | 6 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1<br>Э1 | 0 | 0 | Доклад, творческая работа, тестирование |
| Деловая переписка в сфере услуг /Лек/                    | 8 | 2 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1<br>Э1 | 0 | 0 | Лекция<br>визуализация                  |
| Деловая переписка в сфере услуг /Пр/                     | 8 | 2 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1<br>Э1 | 0 | 0 |                                         |
| Деловая переписка в сфере услуг /Ср/                     | 8 | 6 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1<br>Э1 | 0 | 0 | Доклад, творческая работа, тестирование |
| Деловые беседы и совещания в сфере услуг /Лек/           | 8 | 2 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1<br>Э1 | 0 | 0 |                                         |
| Деловые беседы и совещания в сфере услуг /Пр/            | 8 | 4 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1<br>Э1 | 2 | 0 | Деловая игра                            |
| Деловые беседы и совещания в сфере услуг /Ср/            | 8 | 6 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1<br>Э1 | 0 | 0 | Доклад, творческая работа, тестирование |
| Деловые переговоры в сфере услуг /Лек/                   | 8 | 2 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1<br>Э1 | 0 | 0 |                                         |

|                                                                  |   |   |                                                                                       |                |   |   |                                                  |
|------------------------------------------------------------------|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---|---|--------------------------------------------------|
| Деловые переговоры в сфере услуг /Пр/                            | 8 | 2 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3<br>УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2<br>УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5<br>ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1<br>Э1 | 0 | 0 | Деловая игра                                     |
| Деловые переговоры в сфере услуг /Ср/                            | 8 | 6 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3<br>УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2<br>УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5<br>ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1<br>Э1 | 0 | 0 | Доклад,<br>творческая<br>работа,<br>тестирование |
| Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации /Лек/ | 8 | 2 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3<br>УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2<br>УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5<br>ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1<br>Э1 | 0 | 0 |                                                  |
| Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации /Пр/  | 8 | 2 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3<br>УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2<br>УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5<br>ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1<br>Э1 | 0 | 0 | Учебный фильм                                    |
| Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации /Ср/  | 8 | 6 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3<br>УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2<br>УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5<br>ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1<br>Э1 | 0 | 0 | Доклад,<br>творческая<br>работа,<br>тестирование |
| Деловой этикет и культура в сфере деловых коммуникаций /Лек/     | 8 | 1 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3<br>УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2<br>УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5<br>ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1<br>Э1 | 0 | 0 |                                                  |
| Деловой этикет и культура в сфере деловых коммуникаций /Пр/      | 8 | 1 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3<br>УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2<br>УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5<br>ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1<br>Э1 | 0 | 0 |                                                  |
| Деловой этикет и культура в сфере деловых коммуникаций /Ср/      | 8 | 6 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3<br>УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2<br>УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5<br>ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1<br>Э1 | 0 | 0 | Доклад,<br>творческая<br>работа,<br>тестирование |

|                                                                 |   |   |                                                                              |             |   |   |                                         |
|-----------------------------------------------------------------|---|---|------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|---|-----------------------------------------|
| Современные формы деловых коммуникаций и их эффективность /Лек/ | 8 | 1 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | 0 |                                         |
| Современные формы деловых коммуникаций и их эффективность /Пр/  | 8 | 1 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | 0 |                                         |
| Современные формы деловых коммуникаций и их эффективность /Ср/  | 8 | 8 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | 0 | Доклад, творческая работа, тестирование |
| /Зачёт/                                                         | 8 | 0 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-2.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ПК-2.1 ПК-2.2 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | 0 |                                         |

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Примерный перечень вопросов к зачету

Вопросы для оценки знаний теоретического курса

1. Сущность и виды коммуникаций
2. Коммуникация как функция управления организацией
3. Понятие организации
4. Особенности внутренних коммуникаций в организации
5. Структура внутренних коммуникаций
6. Виды коммуникаций в организации
7. Межличностные коммуникации в организации
8. Современные коммуникационные технологии в организации
9. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации
10. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы
11. Обеспечение процесса коммуникаций. Общение как коммуникативный процесс
12. Деловая коммуникация
13. Деловое совещание
14. Пресс-конференция
15. Деловые переговоры
16. Деловая презентация: цели презентации, подготовка, составление
17. Презентация товара при продаже
18. Типы презентации товаров и услуг
21. Коммуникативные приемы подхода к покупателю
22. Самопрезентация: положительный имидж, анализ своих целей
24. Как проанализировать свой «товар»
25. Приемы установления контакта
26. Знакомство
27. Деловая одежда
28. Уверенность в себе
29. Открытость и закрытость для окружающих
30. Позитивный тип делового партнера
31. Респектабельный тип делового партнера

32. Оптимально настроенный тип делового партнера
33. Познавательное общение
34. Убеждающее общение
35. Экспрессивное общение
36. Суггестивное общение
37. Ритуальное общение
38. Особенности маркетинговых коммуникаций
39. Процесс маркетинговых коммуникаций
40. Вербальные средства коммуникации
41. Слушание в деловой коммуникации
42. Невербальные средства коммуникации
43. Организация пространственной среды
44. Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации
45. Манипуляции в общении
46. Гендерный аспект коммуникативного поведения
47. Критика и комплименты в деловой коммуникации
48. Вопросы и ответы в деловой коммуникации
49. Барьеры в общении
50. Публичная речь
51. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров
52. Формы деловой коммуникации
53. Деловая беседа по телефону
54. Дискуссия
55. Роль и место коммуникации в процессе общения
56. Менеджер как информационно – коммуникативный центр

Вопросы на оценку понимания/умений студента

1. Дайте определение термина «коммуникация».
2. Приведите основную классификацию коммуникаций.
3. Расскажите о характеристиках внешней среды.
4. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации?
5. Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.
6. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций.
7. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях?
8. Опишите схемы координации.
9. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных?
10. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации.
11. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
12. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций?
13. Каковы основные цели восходящих коммуникаций?
14. Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
15. Какие современные коммуникационные технологии в организации вы знаете?
16. Можно ли рассматривать коммуникативный процесс как последовательно реализуемые этапы производства, мультипликации, распространения, приема, распознавания и использования информации?
17. В чем сходство и различия между понятиями «коммуникативный процесс» и «коммуникация как процесс»?
18. Какие способы передачи информации вы знаете?
19. Каковы требования к формируемым информационным материалам?
20. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация?
21. Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации?
22. Какие виды обмена информацией используются в коммуникативных процессах?
23. Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс?
24. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса?
25. Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?
26. Каковы основные функции деловой беседы?
27. Какие виды бесед вы знаете?
28. От чего зависит эффективность делового разговора?
29. Какие типы совещаний вы знаете?
30. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
31. Что представляет собой пресс-конференция?
32. С какой целью проводятся пресс-конференции?
33. В чем специфика проведения пресс-конференции?
34. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
35. Что вы знаете о целях переговоров?
36. Как подготовиться к переговорам?
37. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров?

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 38. Какие стили ведения переговоров вы знаете?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 39. Какие принципы ведения переговоров вы знаете?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 40. Каковы цели презентации?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>5.2. Примерный перечень вопросов к экзамену</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| не предусмотрен                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>5.3. Тематика курсовых работ (курсовых проектов)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| не предусмотрена                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>5.4. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Доклады:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность и виды коммуникаций</li> <li>2. Коммуникация как функция управления организацией</li> <li>3. Понятие организации</li> <li>4. Особенности внутренних коммуникаций в организации</li> <li>5. Структура внутренних коммуникаций</li> <li>6. Виды коммуникаций в организации</li> <li>7. Межличностные коммуникации в организации</li> <li>8. Современные коммуникационные технологии в организации</li> <li>9. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации</li> <li>10. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы</li> <li>11. Обеспечение процесса коммуникаций. Общение как коммуникативный процесс</li> <li>12. Деловая коммуникация</li> <li>13. Деловое совещание</li> <li>14. Пресс-конференция</li> <li>15. Деловые переговоры</li> <li>16. Деловая презентация: цели презентации, подготовка, составление</li> <li>17. Презентация товара при продаже</li> <li>18. Типы презентации товаров и услуг</li> <li>21. Коммуникативные приемы подхода к покупателю</li> <li>22. Самопрезентация: положительный имидж, анализ своих целей</li> <li>24. Как проанализировать свой «товар»</li> <li>25. Приемы установления контакта</li> <li>26. Знакомство</li> <li>27. Деловая одежда</li> <li>28. Уверенность в себе</li> <li>29. Открытость и закрытость для окружающих</li> <li>30. Позитивный тип делового партнера</li> <li>31. Респектабельный тип делового партнера</li> <li>32. Оптимально настроенный тип делового партнера</li> <li>33. Познавательное общение</li> <li>34. Убеждающее общение</li> <li>35. Экспрессивное общение</li> <li>36. Суггестивное общение</li> <li>37. Ритуальное общение</li> <li>38. Особенности маркетинговых коммуникаций</li> <li>39. Процесс маркетинговых коммуникаций</li> <li>40. Вербальные средства коммуникации</li> <li>41. Слушание в деловой коммуникации</li> <li>42. Невербальные средства коммуникации</li> <li>43. Организация пространственной среды</li> <li>44. Сознательное, бессознательное и ложь в речевой коммуникации</li> <li>45. Манипуляции в общении</li> <li>46. Гендерный аспект коммуникативного поведения</li> <li>47. Критика и комплименты в деловой коммуникации</li> <li>48. Вопросы и ответы в деловой коммуникации</li> <li>49. Барьеры в общении</li> <li>50. Публичная речь</li> <li>51. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров</li> <li>52. Формы деловой коммуникации</li> <li>53. Деловая беседа по телефону</li> <li>54. Дискуссия</li> <li>55. Роль и место коммуникации в процессе общения</li> <li>56. Менеджер как информационно – коммуникативный центр</li> </ol> |

| 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)   |                                                                                                                 |                                                  |                             |                    |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| 6.1. Рекомендуемая литература                                             |                                                                                                                 |                                                  |                             |                    |
| 6.1.1. Основная литература                                                |                                                                                                                 |                                                  |                             |                    |
|                                                                           | Авторы, составители                                                                                             | Заглавие                                         | Издательство, год           | Колич-во           |
| Л1.1                                                                      | Байтасов Р. Р.                                                                                                  | Деловые коммуникации: учебное пособие            | Санкт-Петербург: Лань, 2024 | Электронный ресурс |
| 6.1.2. Дополнительная литература                                          |                                                                                                                 |                                                  |                             |                    |
|                                                                           | Авторы, составители                                                                                             | Заглавие                                         | Издательство, год           | Колич-во           |
| Л2.1                                                                      | Воронов Д. Г., Гейман О. Б.                                                                                     | Деловые коммуникации: Практикум: учебное пособие | Москва: РТУ МИРЭА, 2023     | Электронный ресурс |
| 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |                                                                                                                 |                                                  |                             |                    |
| Э1                                                                        | Журнал "Менеджмент в России и за рубежом" <a href="http://www.mevriz.ru/about/">http://www.mevriz.ru/about/</a> |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1 Перечень программного обеспечения                                   |                                                                                                                 |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.1                                                                   | ОС Windows XP                                                                                                   |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.2                                                                   | SuperNovaReaderMagnifier                                                                                        |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.3                                                                   | 1С: Предприятие 8. Сельское хозяйство. Комплект для обучения в высших и средних УЗ.                             |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.4                                                                   | BusinessStudio 4.0                                                                                              |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.5                                                                   | Access 2016                                                                                                     |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.6                                                                   | Project 2016                                                                                                    |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.7                                                                   | VisualStudio 2015                                                                                               |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.8                                                                   | Office 2007 Suites                                                                                              |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.9                                                                   | MozillaThinderbird                                                                                              |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.10                                                                  | 7-Zip                                                                                                           |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.11                                                                  | Справочная правовая система КонсультантПлюс                                                                     |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.12                                                                  | Электронный периодический справочник «Система Гарант»                                                           |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.13                                                                  | OfficeStandard 2010                                                                                             |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.14                                                                  | OfficeStandard 2013                                                                                             |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.15                                                                  | LibreOffice                                                                                                     |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.16                                                                  | ОС Windows Vista                                                                                                |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.17                                                                  | ОС Windows 7                                                                                                    |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.18                                                                  | ОС Windows 8                                                                                                    |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.19                                                                  | ОС Windows 10                                                                                                   |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.20                                                                  | Ubuntu (Mint)                                                                                                   |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.21                                                                  | Project Expert 7 Holding                                                                                        |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.22                                                                  | OpenOffice 4.1.1                                                                                                |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.23                                                                  | медиапроигрыватель VLC                                                                                          |                                                  |                             |                    |
| 6.3.1.24                                                                  | ПО для ЛТК 6.4                                                                                                  |                                                  |                             |                    |
| 6.3.2 Перечень информационных справочных систем                           |                                                                                                                 |                                                  |                             |                    |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.3.2.1 | Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ». Полнотекстовый, обновляемый. Доступ по локальной сети академии                                                                                                                                                                                                                      |
| 6.3.2.2 | Электронная библиотечная система издательства «Лань». Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. <a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a> |

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Аудитория | Вид работ | Назначение                           | Оснащенность                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|-----------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 51a       | Пр        | Учебная аудитория                    | Стол преподавателя (1 шт.), парта 3-хместная со скамейкой (10 шт.), стулья (5 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (Экран с электроприводом Electric Screen (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.), ноутбук Acer Asp T2370 (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия                                                                                                |
| 50a       | Лек       | Учебная аудитория                    | Стол преподавателя (1 шт.), парта 4-хместная со скамейкой (9 шт.), стулья (12 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), демонстрационное оборудование (экран рулонный настенный (1 шт.), проектор Acer (1 шт.), моноблок Acer Aspire C22-963 (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия                                                                                                                             |
| 123       | СР        | Помещение для самостоятельной работы | Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (19 шт.), столы (17 шт.), компьютерный стол 6-и местный (3 шт.), стулья ученические (34 шт.), стулья п/м (18 шт.), стеллажи с литературой, видеоувеличитель Optelec Wide Screen (1 шт.)                                                                      |
| 57a       |           | Учебная аудитория                    | Стол преподавателя (1 шт.), столы ученические (23 шт.), стулья (53 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (проекционный экран LUMIEN (1 шт.), проектор Acer (6 шт.), моноблок Acer Aspire C22-963 (1шт.)) и учебно-наглядные пособия                                                                                                                       |
| 45a       |           | Учебная аудитория                    | Стол преподавателя (1 шт.), столы (6 шт.), стулья (18 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), стол компьютерный (10 шт.), стулья (10 шт.), демонстрационное оборудование (компьютер Intel G32603 3 GHz 3 M (10 шт.), полотно рулонное (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия                                                                                                                                  |
| 38a       |           | Учебная аудитория                    | Стол преподавателя (1 шт.), столы (17 шт.) (3-хместных - 6, 2-хместных - 11), стулья (38 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (экран рулонный настенный (1 шт.), проектор Acer (1 шт.), ноутбук Acer (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия                                                                                                                 |
| 236       |           | Помещение для самостоятельной работы | Демонстрационная техника (интерактивная доска Hitachi Starboard FX-63 D (1 шт.), ноутбук Acer Asp T2370 (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.)), стол полированный (3 шт.), стол ученический (7 шт.), стол компьютерный (11 шт.), стул (20 шт.), стулья, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (10 шт.) |

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методика изучения курса предусматривает наряду с лекциями и практическими занятиями, организацию самостоятельной работы студентов, проведение консультаций, руководство докладами студентов для выступления на научно-практических конференциях, осуществление текущего, промежуточного и итогового форм контроля.

Система знаний по дисциплине «Деловые коммуникации в сфере услуг» формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники и учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизация своих теоретических знаний.

Для освоения дисциплины необходимо:

1) посещать лекции, на которых в сжатом и системном виде излагаются основы дисциплины: даются определения понятий, законов, которые должны знать студенты; раскрываются закономерности поведения экономических субъектов. Студенту важно понять, что лекция есть своеобразная творческая форма самостоятельной работы. Надо пытаться стать активным соучастником лекции: думать, сравнивать известное с вновь получаемыми знаниями, войти в логику изложения материала лектором, следить за ходом его мыслей, за его аргументацией, находить в ней кажущиеся вам слабости. Во время лекции можно задать лектору вопрос, желательно в письменной форме, чтобы не мешать и не нарушать логики проведения лекции. Слушая лекцию, следует зафиксировать основные идеи, положения, обобщения, выводы. Работа над записью лекции завершается дома. На свежую голову (пока еще лекция в памяти) надо уточнить то, что записано, обогатить запись тем, что не удалось зафиксировать в ходе лекции, записать в виде вопросов то, что надо прояснить, до конца понять.

Важно соотнести материал лекции с темой учебной программы и установить, какие ее вопросы нашли освещение в прослушанной лекции. Тогда полезно обращаться и к учебнику. Лекция и учебник не заменяют, а дополняют друг друга;

2) посещать практические занятия, к которым следует готовиться и активно на них работать. Задание к практическому занятию выдает преподаватель. Задание включает в себя основные вопросы, задачи, тесты и рефераты для самостоятельной работы, литературу. Практические занятия начинаются с вступительного слова преподавателя, в котором называются цель, задачи и вопросы занятия. В процессе проведения занятий преподаватель задает основные и дополнительные вопросы, организует их обсуждение. На практических занятиях решаются задачи, разбираются тестовые задания и задания, выданные для самостоятельной работы, заслушиваются реферативные выступления. Студенты, пропустившие занятие, или не подготовившиеся к нему, приглашаются на консультацию к преподавателю. Практическое занятие заканчивается подведением итогов: выводами по теме и выставлением оценок;

3) систематически заниматься самостоятельной работой, которая включает в себя изучение нормативных документов, материалов учебников и статей из экономической литературы, решение задач, написание докладов, рефератов, эссе. Задания для самостоятельной работы выдаются преподавателем;

4) под руководством преподавателя заниматься научно-исследовательской работой, что предполагает выступления с докладами на научно-практических конференциях и публикацию тезисов и статей по их результатам;

5) при возникающих затруднениях при освоении дисциплины «Деловые коммуникации в сфере услуг», проводятся еженедельные консультации, на которые приглашаются студенты испытывающие потребность в помощи преподавателя при изучении дисциплины.

Конспект лекций и заданий для самостоятельной работы студентов, другие необходимые методические рекомендации размещены в сети Интернет в дистанционной образовательной среде.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

**в 20\_\_ /20\_\_ учебном году**

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

**в 20\_\_ /20\_\_ учебном году**

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

**в 20\_\_ /20\_\_ учебном году**

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

**в 20\_\_ /20\_\_ учебном году**

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

**в 20\_\_ /20\_\_ учебном году**

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

**в 20\_\_ /20\_\_ учебном году**

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_