

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.О.05

Технологии делового общения

рабочая программа дисциплины (модуля)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль) Сервис в туризме

Квалификация **Бакалавр**
 Форма обучения **очная**
 Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 216
 в том числе:
 аудиторные занятия 86
 самостоятельная работа 94
 часов на контроль 36
 Виды контроля:
 экзамен зачет

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	1 (1.1)		2 (1.2)		3 (2.1)		4 (2.2)		Итого	
Неделя	13	5/6	19	4/6	17	3/6	16	4/6		
Вид занятий	УП	РП	УП	РП	УП	РП	УП	РП	УП	РП
Лекции	6	6	10	10	16	16	8	8	40	40
Практические	12	12	10	10	16	16	8	8	46	46
В том числе инт.	2	2	4	4	4	4	4	4	14	14
Итого ауд.	18	18	20	20	32	32	16	16	86	86
Контактная работа	18	18	20	20	32	32	16	16	86	86
Сам. работа	18	18	16	16	40	40	20	20	94	94
Часы на контроль							36	36	36	36
Итого	36	36	36	36	72	72	72	72	216	216

Программу составил(и):

ст.пр., Зайцева Н.П.

При разработке рабочей программы дисциплины (модуля) "Технологии делового общения " 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	повышение уровня психологических и коммуникативных знаний и умений в сфере делового общения

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ОПОП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Транспортные средства в сервисе
2.2.2	Основы речевой коммуникации в сфере индустрии туризма
2.2.3	Производственная практика, сервисная практика
2.2.4	Технологии переговоров в сфере услуг
2.2.5	Имиджелогия
2.2.6	Организация продвижения туристических услуг
2.2.7	Деловые коммуникации в сфере услуг
2.2.8	Делопроизводство в сфере услуг
2.2.9	Производственная практика, преддипломная практика
2.2.10	Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	
УК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.)	
УК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	
УК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	
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:	
• внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия	
УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	
ОПК-3.2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	
ОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- основные понятия и категории этики и психологии делового общения , технологии делового общения;
3.1.2	- специфику основных форм делового общения работников сферы сервиса;

3.1.3	- основные требования, предъявляемые к участникам делового общения;
3.1.4	- сущность и источники возникновения конфликтов в организации, их основные типы и стратегии разрешения конфликтных ситуаций;
3.1.5	- основные требования, предъявляемые к речевой компетентности участников делового общения и к построению ими публичного высказывания.
3.2	Уметь:
3.2.1	- задавать вопросы и парировать замечания собеседника в процессе делового общения;
3.2.2	- подготовиться к проведению и участию в деловом общении различных форм;
3.2.3	- использовать различные технологии делового общения;
3.2.4	- соблюдать требования корпоративной этики;
3.2.5	- определять природу и тип конфликта, возникающего в процессе деловых взаимоотношений;
3.2.6	- использовать адекватную стратегию поведения в конфликтной ситуации;
3.2.7	- представлять результаты научно-учебных исследований в виде публичных выступлений: сообщений, докладов.
3.3	Иметь навыки и (или) опыт деятельности:
3.3.1	- проведения деловых бесед, деловых совещаний, деловых переговоров, использования технологий делового общения;
3.3.2	- эффективного слушания;
3.3.3	- владения приёмами располагать к себе собеседника;
3.3.4	- выражения своих мыслей и мнения в процессе научного и делового общения;
3.3.5	- владения методикой составления презентации к докладу, реферату.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Прак. подг.	Примечание
Раздел 1. Деловое общение как социально – психологическая проблема							
Тема 1. Коммуникативная функция делового общения /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2	0	0	
Тема 1. Коммуникативная функция делового общения /Пр/	1	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2	0	0	
Тема 1. Коммуникативная функция делового общения /Ср/	1	6	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	Индивидуальное домашнее задание

Тема 2. Перцептивная функция делового общения /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2	0	0	
Тема 2. Перцептивная функция делового общения /Пр/	1	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	
Тема 2. Перцептивная функция делового общения /Ср/	1	6	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	Индивидуальное домашнее задание
Тема 3. Интерактивная функция делового взаимодействия /Лек/	1	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2	0	0	
Тема 3. Интерактивная функция делового взаимодействия /Пр/	1	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	2	0	учебная дискуссия
Тема 3. Интерактивная функция делового взаимодействия /Ср/	1	6	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	Индивидуальное домашнее задание
Зачет /Зачёт/	1	0	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	
Раздел 2. Вербальные и невербальные средства коммуникации							

Тема 4. Особенности говорения и слушания при взаимодействии /Лек/	2	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2	0	0	
Тема 4. Особенности говорения и слушания при взаимодействии /Пр/	2	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	
Тема 4. Особенности говорения и слушания при взаимодействии /Ср/	2	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	Индивидуальное домашнее задание
Тема 5. Невербальные средства делового взаимодействия /Лек/	2	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2	0	0	
Тема 5. Невербальные средства делового взаимодействия /Пр/	2	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	
Тема 5. Невербальные средства делового взаимодействия /Ср/	2	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	Индивидуальное домашнее задание
Раздел 3. Формы межличностной коммуникации в профессиональной деятельности							
Тема 6. Специфика и технологии подготовки и проведения малого разговора и совещаний /Лек/	2	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2	2	0	проблемная лекция

Тема 6. Специфика и технологии подготовки и проведения малого разговора и совещаний /Пр/	2	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	2	0	учебная дискуссия
Тема 6. Специфика и технологии подготовки и проведения малого разговора и совещаний /Ср/	2	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	Индивидуальное домашнее задание
Тема 7. Коммуникативные формы делового общения в профессиональной среде /Лек/	2	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2	0	0	
Тема 7. Коммуникативные формы делового общения в профессиональной среде /Пр/	2	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	
Тема 7. Коммуникативные формы делового общения в профессиональной среде /Ср/	2	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	Индивидуальное домашнее задание
Зачет /Зачёт/	2	0	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	
Тема 8. Дискуссионные формы делового общения /Лек/	3	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2	0	0	

Тема 8. Дискуссионные формы делового общения /Пр/	3	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	
Тема 8. Дискуссионные формы делового общения /Ср/	3	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	Индивидуальное домашнее задание
Тема 9. Публичные речи и презентации /Лек/	3	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2	2	0	проблемная лекция
Тема 9. Публичные речи и презентации /Пр/	3	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	
Тема 9. Публичные речи и презентации /Ср/	3	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	Индивидуальное домашнее задание
Раздел 4. Деструктивное деловое взаимодействие							
Тема 10. Конфликты и инциденты в деловом общении /Лек/	3	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2	0	0	
Тема 10. Конфликты и инциденты в деловом общении /Пр/	3	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	

Тема 10. Конфликты и инциденты в деловом общении /Ср/	3	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	Индивидуальное домашнее задание
Тема 11. Этика делового взаимодействия /Лек/	3	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2	0	0	
Тема 11. Этика делового взаимодействия /Пр/	3	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	2	0	учебная дискуссия
Тема 11. Этика делового взаимодействия /Ср/	3	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	Индивидуальное домашнее задание
Зачет /Зачёт/	1	0	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	
Раздел 5. Коммуникативно- речевой портрет делового человека							
Тема 12. Профессиональное коммуникативное поведение и управленческий стиль взаимодействия /Лек/	4	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2	2	0	проблемная лекция
Тема 12. Профессиональное коммуникативное поведение и управленческий стиль взаимодействия /Пр/	4	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	

Тема 12. Профессиональное коммуникативное поведение и управленческий стиль взаимодействия /Ср/	4	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	Индивидуальное домашнее задание
Тема 13. Административно – деловой жаргон и сферы его функционирования /Лек/	4	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 Э2	0	0	
Тема 13. Административно – деловой жаргон и сферы его функционирования /Пр/	4	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	2	0	учебная дискуссия
Тема 13. Административно – деловой жаргон и сферы его функционирования /Ср/	4	10	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	Индивидуальное домашнее задание
/Экзамен/	4	36	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-3.4 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-4.4 УК-4.5 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Примерный перечень вопросов к зачету

Примерный перечень вопросов к зачету (1 семестр)

Вопросы для оценки знаний теоретического курса

1. Понятие и цели делового общения
2. Виды и уровни делового общения
3. Функции делового общения
4. Типы взаимодействия в деловом общении
5. Основные характеристики делового общения
6. Модели делового общения
7. Стили делового общения
8. Понятие и назначение деловой коммуникации
9. Этапы коммуникационного процесса
10. Нисходящий информационный поток
11. Восходящий информационный поток
12. Горизонтальные информационные потоки
13. Горизонтальное и диагональное общение в организации
14. Типы коммуникативных сетей

15. Репрезентативная система
16. Способы формирования эффективной коммуникации
17. Понятие, роль и назначение перцептивной функции делового общения
18. Межличностная перцепция
19. Стереотипы восприятия и их роль в деловом общении
20. Типологии деловых партнеров
21. Конструктивные способы управления эмоциям
22. Уровни взаимодействия и их характеристики
23. Типы взаимовлияния партнеров и их особенности
24. Структура неформальных межличностных отношений
25. Виды формальных ограничений в деловом общении
26. Понятие и назначение интерактивного взаимодействия в деловом общении
27. Виды интерактивных форм взаимодействия
28. Эффективные механизмы делового взаимодействия. Уровни совместимости людей
29. Виды коммуникативных стратегий, влияющих на взаимодействие
30. Формы организации деловых взаимоотношений

Вопросы на оценку понимания/умений студента

1. Как вы понимаете смысл фразы эффективное общение?
2. Какие основные функции выполняет деловое общение?
3. Какие типы взаимодействия в практике делового общения вам известны?
5. Назовите основные этапы эффективного общения
7. В каких случаях используется межличностное общение?
8. В каких случаях используется деловое формальное общение?
9. Назовите отличительные признаки основных моделей делового общения
10. В чем различия между деловой коммуникацией и деловым общением?
11. Охарактеризуйте структуру полного единичного цикла коммуникации
12. Опишите сложный коммуникативный процесс
13. Какие коммуникативные функции вы знаете?
14. В чем отличительные признаки восходящего и нисходящего потоков организационного общения?
15. Какие типы коммуникативных сетей вы можете назвать или изобразить?
16. Какие категории репрезентативной системы делового общения вам известны?
19. Назовите основные факторы, способные повлиять на эффективность коммуникации
20. Как вы понимаете значение термина социальное восприятие?
21. Какие психологические механизмы восприятия в процессе общения вам известны?
22. Как вы понимаете значение термина идентификация в деловом общении?
23. Какие механизмы отвечают за процесс идентификации в деловом общении?
24. Какие стереотипы восприятия вы можете назвать?
25. Какие психогометрические типологии коммуникативных партнеров вы знаете?
26. Как вы понимаете термин контакт масок?
27. Охарактеризуйте стадии жизненного цикла взаимоотношений между деловыми партнерами
28. Какие принципы характеризуют степень формальности групп?
29. Какие принципы характеризуют степень формальности групп?
30. На сколько эффективными источниками передачи информации по вашему мнению являются сплетни и слухи?
31. Как вы охарактеризуете значение синергетического эффекта в групповом способе взаимодействия?
32. В чем разница между императивным и манипулятивным видами общения?
33. Какие типы манипуляторов, наиболее часто встречающиеся в деловой среде вы можете назвать?
34. Как вы можете охарактеризовать значение термина фильтр доверия?
35. Какими отличительными признаками обладает соперничество как коммуникативная стратегия, влияющая на взаимодействие?
36. Какие основные формы организации деловых взаимоотношений вы можете назвать?

Примерный перечень вопросов к зачету (2 семестр)

Вопросы для оценки знаний теоретического курса

1. Типология коммуникаций
2. Виды вербальных коммуникаций
3. Понятие и функции языка в общении
4. Барьеры в общении и их классификация
5. Понятие и структура эффективного слушания
6. Виды слушания
7. Значение и виды вопросов для обратной связи
8. Виды вопросов и их классификация
9. Структурная схема невербальных сигналов человека
10. Виды взглядов при взаимодействии
11. Понятие и виды жестов
12. Измерение голоса и его виды
13. Дистанцирование и его виды

14. Вербальные сигналы лжи
15. Невербальные сигналы лжи
16. Физиологические сигналы лжи
17. Понятие и структура деловой беседы
18. Процесс проведения беседы
19. Технологии малого разговора
20. Технологии консультационной беседы
21. Понятие и структура беседы по телефону
22. Цель, назначение и виды деловых совещаний
23. Схема подготовки и проведения совещания
24. Понятие и структура и назначение собрания
25. Понятие, структура и общая схема переговорного процесса
26. Содержательная сторона переговоров
27. Виды действий при стратегии проведения переговоров
28. Этапы и принципы переговоров в конфликте
29. Концепции принятия решений на переговорах
30. Правила официально – деловой встречи на переговорном процессе с иностранными партнерами
31. Понятие торгов как элемента осуществления сделки
32. Корректные и некорректные переговорные тактики по деловым сделкам

Вопросы на оценку понимания/умений студента

1. В чем отличие между вербальной и невербальной коммуникацией?
2. Какие признаки классификации речи вы можете назвать?
3. Назовите отличительные признаки устной и письменной речи
4. Какие психологические приемы привлечения и удержания внимания вы знаете?
5. Как вы понимаете значение термина оценочное суждение?
6. В чем отличительная особенность избирательного слушания?
7. Какие приемы структурирования информации вы знаете?
8. В чем смысл правила цепи?
9. Что вы понимаете под фразой «Вы меня слышите, но не слушаете»?
10. Назовите основные приемы эффективного слушания
11. Приведите примеры эффективного слушания
12. Как вы понимаете значение перефразирования (вербализации) в процессе эффективной связи с собеседником
13. Какие виды вопросов вы можете назвать?
14. Назовите основные правила, способствующие успеху участников взаимодействия
15. Что такое прием бумеранга?
16. Какие цифровые сигналы в кинесике вы знаете?
17. Каково значение зрительного контакта при невербальном общении?
18. Что может сказать о человеке его поза?
19. Дайте определение термину такесика
20. Дайте определение термину паралингвистика
21. Дайте определение термину проксемика
22. Какие способы выявления лжи в деловом взаимодействии вы можете назвать?
23. Назовите основные этапы деловой беседы
24. Какие примеры для начала беседы вы можете назвать?
25. Какие каналы потери информации при разговорном общении двух собеседников вы можете назвать?
26. В чем разница между деловой беседой и деловым разговором?
27. Что такое консультация?
28. Назовите основные критерии подготовки беседы по телефону
29. Какие типы совещаний вы знаете?
30. Что такое повестка дня? Какие требования предъявляются к ее составлению?
31. Назовите основные приемы для управления ходом дискуссии на деловом совещании
32. Какие основные правила подготовки к собранию вы знаете?
33. Назовите основные ключевые направления подготовки к переговорам
34. Назовите наиболее значимые и часто встречающиеся столкновения интересов в 3. переговорном процессе
35. Охарактеризуйте дистрибутивный процесс переговоров
36. Какие виды подходов к проведению переговоров вы знаете?
37. Как правильно подобрать позицию в переговорном процессе?
38. Из каких этапов состоит коммерческий переговорный процесс?
39. Назовите основные методы аргументации в переговорном процессе
40. Назовите заключительные документы переговоров
41. Как вы охарактеризуете диалог через переводчика?
42. Какие виды торгов (сделок) в деловой практике вы знаете?
43. Какие действия тактики способствуют успешной торговой деятельности?
44. В каких сферах сервисной деятельности используются маркетинговые коммуникации?

Примерный перечень вопросов к зачету (3 семестр)

Вопросы для оценки знаний теоретического курса

1. Понятие, виды и назначение конференций в деловом общении
2. Виды пресс – конференций
3. Тематическое досье пресс – конференции
4. Понятие и виды дискуссий
5. Этапы деловой дискуссии
6. Понятие и виды спора
7. Понятие публичной речи и ее основные характеристики
8. Методы структурирования содержания публичной речи
9. Виды информационных речей
10. Виды протольно – этикетных речей
11. Понятие и виды презентаций
12. Этапы подготовки и проведения презентации
13. Понятие и структура конфликта
14. Алгоритм возникновения и развития конфликта
15. Формы завершения конфликта
16. Виды и классификации конфликтов
17. Алгоритм анализа конфликта
18. Этапы формирования конфликтного мнения в деловой среде
19. Понятие и виды девиантного поведения
20. Понятие стресса и факторы его возникновения в деловом взаимодействии
21. Этические аспекты деловой культуры личности
22. Формы воздействия в деловом общении
23. Деловой этикет: роль и значение в системе делового взаимодействия
24. Основные этические компоненты межкультурного делового взаимодействия

Вопросы на оценку понимания/умений студента

1. Что означает термин дискуссия дилетантов?
2. Расшифруйте термин адвокат дьявола применительно к организации конференции
3. Назовите отличительные признаки оперативных и регулярных пресс – конференций
4. Назовите основные аргументы, используемые в дискуссии
5. Назовите четыре вида коммуникативных дискуссий
6. Что вы понимаете под термином демагогия?
7. Назовите основные виды планов, по которым формируется публичная речь
8. Поясните что означает закон края?
9. Какие протольно этикетные речи вы знаете?
10. В чем отличительные признаки развлекательной и убеждающей речей?
11. Назовите основные рекомендации, которые помогут преодолеть страх и смущение в процессе публичной речи
12. Назовите отличительные признаки презентации от других форм публичного выступления
13. Назовите основные виды вопросов, используемые на презентации
14. Назовите основные источники конфликтов
15. Какие фазы изменения динамики конфликта вы знаете?
16. Что такое предконфликтная ситуация?
17. Назовите основные стратегии поведения в конфликте
18. Назовите основные источники стрессов в профессиональном взаимодействии
19. Охарактеризуйте динамику профессионального стресса
20. Назовите основные правила саморегуляции в условиях профессионального стресса
21. Назовите основные компоненты позитивного мышления
22. Назовите основные принципы этики делового общения
23. Какие основные элементы относят к неимперативным прямым методам воздействия
24. Какие основные элементы относят к императивным прямым методам воздействия
25. Как вы охарактеризуете значение термина критиканство?
26. Назовите основные уровни восприятия
27. Назовите основные ценности делового человека

5.2. Примерный перечень вопросов к экзамену

Примерный перечень вопросов к экзамену (4 семестр)

Вопросы для оценки знаний теоретического курса

1. Понятие, виды, уровни и функции делового общения
2. Стили делового общения Модели делового общения
3. Понятие, назначение и виды деловой коммуникации
4. Способы формирования эффективной коммуникации
5. Понятие, роль и назначение перцептивной функции делового общения
6. Конструктивные способы управления эмоциям
7. Виды формальных ограничений в деловом общении
8. Эффективные механизмы делового взаимодействия .Уровни совместимости людей

9. Формы организации деловых взаимоотношений
10. Типология коммуникаций
11. Виды вербальных коммуникаций
12. Понятие и функции языка в общении
13. Барьеры в общении и их классификация
14. Понятие и структура эффективного слушания
15. Виды слушания
16. Виды вопросов и их классификация
17. Структурная схема невербальных сигналов человека
18. Понятие и структура деловой беседы
19. Процесс проведения беседы
20. Технологии малого разговора
21. Технологии консультационной беседы
22. Понятие и структура беседы по телефону
23. Цель, назначение и виды деловых совещаний
24. Понятие и структура и назначение собрания
25. Понятие, структура и общая схема переговорного процесса
26. Этапы и принципы переговоров в конфликте
27. Концепции принятия решений на переговорах
28. Понятие, виды и назначение конференций в деловом общении
29. Понятие, виды и основные этапы дискуссий
30. Понятие публичной речи и ее основные характеристики
31. Виды информационных речей
32. Виды протольно – этикетных речей
33. Понятие, виды и этапы подготовки презентаций
34. Виды и классификации конфликтов. Алгоритм анализа конфликта
35. Понятие и виды девиантного поведения
36. Понятие стресса и факторы его возникновения в деловом взаимодействии
37. Формы воздействия в деловом общении
38. Основные этические компоненты межкультурного делового взаимодействия
39. Речь и ее отличительные характеристики
40. Понятие типа речевой культуры и их разновидности
41. Дресс – код как свод правил
42. Стили корпоративного дресс – кода
43. Стили руководства
44. Факторы, влияющие на успешное разрешение конфликта
45. Понятие и отличительные характеристики административно – делового жаргона
46. Профессионализм и факторы его формирования
47. Приемы образования жаргонных слов
48. Лексические виды литературного и нелитературного язык

Вопросы на оценку понимания/умений студента

1. Какие основные функции выполняет деловое общение?
2. Назовите основные этапы эффективного общения
3. Назовите отличительные признаки основных моделей делового общения
4. В чем различия между деловой коммуникацией и деловым общением?
5. Какие коммуникативные функции вы знаете?
7. В чем отличительные признаки восходящего и нисходящего потоков организационного общения?
8. Какие типы коммуникативных сетей вы можете назвать или изобразить?
9. Какие категории репрезентативной системы делового общения вам известны?
10. Как вы понимаете значение термина социальное восприятие?
11. Как вы понимаете значение термина идентификация в деловом общении?
12. Какие психометрические типологии коммуникативных партнеров вы знаете?
13. Как вы охарактеризуете значение синергетического эффекта в групповом способе взаимодействия?
14. В чем разница между императивным и манипулятивным видами общения?
15. Какие типы манипуляторов, наиболее часто встречающиеся в деловой среде вы можете назвать?
16. Какие основные формы организации деловых взаимоотношений вы можете назвать?
19. В чем отличие между вербальной и невербальной коммуникацией?
20. Какие признаки классификации речи вы можете назвать?
21. Назовите отличительные признаки устной и письменной речи
22. Какие психологические приемы привлечения и удержания внимания вы знаете?
23. В чем отличительная особенность избирательного слушания?
24. Что вы понимаете под фразой «Вы меня слышите, но не слушаете»?
25. Что такое прием бумеранга?
26. Каково значение зрительного контакта при невербальном общении?
27. Дайте определение термину такесика
28. Дайте определение термину паралингвистика
29. Дайте определение термину проксемика

30. Назовите основные этапы деловой беседы
31. В чем разница между деловой беседой и деловым разговором?
32. Что такое консультация?
33. Назовите основные критерии подготовки беседы по телефону
34. Какие типы совещаний вы знаете?
35. Какие виды подходов к проведению переговоров вы знаете?
36. Из каких этапов состоит коммерческий переговорный процесс?
37. Назовите заключительные документы переговоров
38. Назовите основные методы аргументации в переговорном процессе
39. В каких сферах сервисной деятельности используются маркетинговые коммуникации?
40. Назовите отличительные признаки оперативных и регулярных пресс – конференций
41. Назовите четыре вида коммуникативных дискуссий
42. Назовите основные аргументы, используемые в дискуссии
43. Назовите основные рекомендации, которые помогут преодолеть страх и смущение в процессе публичной речи
44. Назовите основные виды вопросов, используемые на презентации
45. Назовите основные источники стрессов в профессиональном взаимодействии
46. Назовите основные принципы этики делового общения
47. Назовите основные уровни восприятия
48. Назовите основные ценности делового человека
49. Какой из пяти типов речевой культуры вам знаком?
50. Как вы понимаете значение термина просторечие?
51. Какие факторы влияют на дресс – код в организации?
52. Из каких составляющих складывается деловой стиль?
53. Какие принципы антистрессового руководства вы знаете?
54. Что такое карта конфликта?
55. Назовите отличительные особенности литературного языка и административно – делового жаргона
56. Какие основные критерии административно – делового жаргона вы знаете?
57. Дайте определение термину «сленг»
58. Назовите основные причины распространения административно – делового жаргона

5.3. Тематика курсовых работ (курсовых проектов)

Не предусмотрено

5.4. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Тематика рефератов

1. Официально деловой стиль общения и его характеристики
2. Научный стиль речи
3. КИЯ – кратко и ясно
4. Коммуникативная компетентность делового человека и ее характеристики
5. Помехи в деловой коммуникации и способы их преодоления
6. Неконгруэнтность и способы ее преодоления
7. Коммуникативное пространство
8. Коммуникативное время
9. Визуальный оптический канал и его роль в деловом общении
10. Аудиальный (акустический) канал и его роль в деловом общении
11. Кинестетический (двигательно – эмоциональный) канал и его роль в деловом общении
12. Осмический – обаятельный и вкусовые каналы и их роль в деловом общении
13. Приемы постройки и калибровки в деловом общении
14. Эмпатия и ее разновидности
15. Рефлексия и ее разновидности в различных типажах людей
16. Атракция: виды и факторы ее формирования
17. Я – концепция и ее роль в деловом общении
18. Модель «Око Джохари» и ее значение в распознавании стереотипов восприятия
19. Психометрический подход к типологии делового человека Сьюзен Деллингер
20. Психометрия для менеджеров А.А. Алексеева и Л.А. Громовой
21. Разница между группой и командой (по Р.Л. Дафту)
22. Речевое общение
23. Письменное общение
24. Речевая деятельность и ее виды
25. Коммуникативное намерение и его структура
26. Формула передачи информации AIDA
27. Понятие и значение некорректных вопросов в деловом взаимодействии
28. Мимические коды эмоциональных состояний
29. Виды прикосновений
30. Деловой разговор и его особенности
31. Консультант как профессия
32. Правила эффективного разговора по телефону с разными собеседниками
33. Рекомендации деловым партнерам по защите от телефона

34. Типажи участников делового совещания
35. Ментальная лестница К. Арджирис
36. Переговоры без поражения Р. Фишера
37. Четыре метода принципиальных переговоров Р. Фишера и У. Юри
38. Типы участников переговорного процесса
39. Техника ведения переговоров (ПРИСН) Ч. Осгуд
40. Ораторская речь
41. Факторы формирования имиджа выступающего
42. Презентационная компетентность ведущего
43. Правило «Четырех П» для эффективной деловой презентации
44. Психологические причины конфликтов
45. Социально – психологические причины конфликтов
46. Этапы формирования конфликтного мнения в деловой среде
47. Вербальная агрессия – источник конфликтов в организации
48. Типовые поведенческие характеристики конфликтогенных личностей
49. Гигиена здоровья, профилактика утомляемости и перегрузок
50. Неадекватность восприятия межкультурных этических правил поведения
51. История формирования и развития дресс - кода
52. Общение в системе «руководитель – подчиненный»
53. Стили руководства по Д. Кейрси
54. Классы управленческих воздействий с целью предотвращения и профилактики конфликтных ситуаций
55. История формирования жаргона в России
56. Взаимосвязь и взаимообусловленность культурной картины мира и среды общения

Примерные темы эссе

1. Проблемы языковой культуры в современном российском обществе
2. Современное состояние русского языка в культурном пространстве России
3. Речевая культура делового человека
4. Высокий уровень речевой культуры - неотъемлемая черта культурного человека
5. Иностранные слова в современной речи: за и против
6. «Моя речь – это мое зеркало, мое достоинство!»
7. Значение общения в жизни человека
8. Деловое общение как особый вид общения
9. Коммуникативная компетентность личности как основа профессиональной успешности.
10. Критика - эффективное средство делового взаимодействия?
11. Искусство спора в деловом общении
12. Общение и этика общения в сети Интернет
13. «Имидж делового человека создается годами, а потерять его можно мгновенно»
13. Особенности речевого и неречевого поведения в процессе общения

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	Фионова Л. Р.	Этика делового общения: учебное пособие	Пенза: ПГУ, 2020	Электронный ресурс
Л1.2	Степаненко Т. А.	Деловое общение: учебное пособие	Железногорск: СПСА, 2022	Электронный ресурс

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Иркова А. В., Сатучина Т. Ю., Фаломкина И. П.	Культура речи и деловое общение: учебное пособие	Кемерово: КемГУ, 2023	Электронный ресурс

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Деловое общение через интернет
Э2	Деловой этикет

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	OC 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	MozillaThunderbird

6.3.1.5	MozillaFirefox
6.3.1.6	7-Zip
6.3.1.7	Справочная правовая система КонсультантПлюс
6.3.1.8	Электронный периодический справочник «Система Гарант»
6.3.1.9	OfficeStandard 2013
6.3.1.10	OC Windows 7
6.3.1.11	OC Windows 8
6.3.1.12	OC Windows 10
6.3.1.13	OpenOffice 4.1.1
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	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. http://e.lanbook.com
6.3.2.2	Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ». Полнотекстовый, обновляемый. Доступ по локальной сети академии

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
Аудитория	Вид работ	Назначение	Оснащенность
35a	Лек	Учебная аудитория	Стол преподавателя (1 шт.), столы (30 шт.), стулья (60 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска аудиторная (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (белая лаковая магнитно-маркерная доска (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.) и учебно-наглядные пособия
38a	Лек	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
45a	Пр	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
51a	Пр	Учебная аудитория	Стол преподавателя (1 шт.), парты 3-хместные 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
236	СР	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.)
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.)

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 и итогового форм контроля. Система знаний по дисциплине «Технологии делового общения» 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, систематизацию своих теоретических знаний.

Для освоения дисциплины студентами необходимо:

1. Посещать лекции, на которых в сжатом и системном виде излагаются основы дисциплины: даются определения понятий, законов, которые должны знать студенты. 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 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 литературы, 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 «Технологии делового общения», для неуспевающих студентов и студентов, не посещающих занятия, проводятся еженедельные консультации, на которые приглашаются неуспевающие студенты, а также студенты, испытывающие потребность в помощи преподавателя при изучении дисциплины.

При изучении дисциплины «Технологии делового общения» следует усвоить:

- основные понятия и категории делового общения, психологии делового общения, этики делового общения, технологий делового общения;
- методику проведения деловых бесед, деловых совещаний, деловых переговоров;
- требования корпоративной этики;
- природу и тип конфликта, возникающего в процессе деловых взаимоотношений работников сферы сервиса;
- адекватную стратегию поведения в конфликтной ситуации.

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 _____