

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Кумертауский филиал  
федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»  
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра ООДиТ-технологий



УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УМиНР

Полякова Л.Ю.

(подпись, расшифровка подписи)

08 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.26 Деловое общение»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Кумертау 2024

**Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.26 Деловое общение» /сост. Е.А. Король -  
Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024**

Рабочая программа предназначена обучающимся очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель (цели)** освоения дисциплины: формирование системных знаний в области основ делового общения, являющихся необходимым условием успешной профессиональной деятельности современного специалиста; изучение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм общения; понимание возможностей практического применения технологий делового общения, их взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением при осуществлении внутренних и внешних профессиональных коммуникаций.

### Задачи:

- усвоение основных понятий и норм делового общения;
- повышение культуры устной деловой речи и этикетной культуры;
- освоение устных и письменных профессионально значимых речевых жанров делового общения с ориентацией на творческое саморазвитие личности;
- овладение практическими навыками ведения различных форм взаимодействия при осуществлении внутренних и внешних профессиональных коммуникаций;
- практическое овладение технологиями и техниками делового общения.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

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

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

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

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

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

#### 4 Структура и содержание дисциплины

##### 4.1 Структура дисциплины

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

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	2 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>35,25</b>	<b>35,25</b>
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b> - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - написание реферата (Р); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям	<b>108,75</b>	<b>108,75</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>

Разделы дисциплины, изучаемые во 2 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Основные характеристики делового общения	20	2	2	-	16
2	Средства вербальной и невербальной коммуникации	22	4	2	-	16
3	Документационное обеспечение в деловой коммуникации	20	2	2	-	16
4	Деловое общение как вид профессиональной деятельности	20	2	2	-	16
5	Деловое совещание	24	4	4	-	16
6	Деловые переговоры	20	2	2	-	16
7	Этика деловых коммуникаций	18	2	2	-	14
	Итого:	144	18	16	-	110
	Всего:	144	18	16	-	110

## 4.2 Содержание разделов дисциплины

### № 1 Основные характеристики делового общения

Понятие «деловое общение». Взаимосвязь делового общения и сфер общественной жизни. Деловое общение как вид профессиональной деятельности. Объект и предмет науки «деловое общение».

Методы науки «деловое общение»: наблюдение свободное, стандартизированное и включенное; метод эксперимента, моделирования, системный и диалектический метод, тестирование, метод анализа конкретных деловых ситуаций (АКДС), метод деловых игр.

Функции науки «деловое общение»: гносеологическая, инструментально-трансляционная, функция социализации, прогностическая, аксиологическая.

Структурные компоненты делового общения: содержание, цель, средства, формы, стороны общения. Виды делового общения в зависимости от содержания: деятельностное, когнитивное, мотивационное, материальное, духовное, регулятивное; в зависимости от целей общения и применения типов психологического воздействия: эмоциональное, информационное, убеждающее, конвенциональное, суггестивное, императивное, манипулятивное, партнерское.

Законы общения: зеркального развития общения, зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий, возрастающего нетерпения слушателей, падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера, первичного отторжения новой идеи, ритма общения, речевого самовоздействия, отторжения публичной критики, доверия к простым словам, притяжения критики, коммуникативных замечаний, ускоренного распространения негативной информации, искажения информации при ее передаче, отклонения публичной критики, детального обсуждения мелочей, речевого усиления и поглощения эмоций, эмоционального подавления логики.

### №2 Средства вербальной и невербальной коммуникации

Структурные элементы модели делового общения. Фазы делового общения: перцептивная, когнитивная, аффективная, информационно-коммуникативная, интерактивная. Перцептивные барьеры: превосходства, привлекательности, ореола, предрасположенности, снисходительности, первого впечатления, стереотипизации.

Когнитивная фаза делового общения. Основные социально-психологические механизмы – идентификация, рефлексия, каузальная атрибуция.

Аффективная фаза делового общения – эмоциональная регуляция межличностных отношений деловых партнеров. Эмпатия и аттракция как социально-психологические механизмы.

Информационно-коммуникативная фаза делового общения. Метакоммуникации. Процесс слушания в вербальной коммуникации деловых партнеров. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, семантический, фонетический.

Интерактивная фаза делового общения. Классификация стилей действия деловых партнеров на интерактивной фазе: сотрудничество, соперничество, приспособление, избегание. Проявление психологических механизмов на данной фазе: социальной фасилитации, социальной ингибиции, конформизма, неконформизма.

### № 3 Документационное обеспечение делового общения

Функциональные и отраслевые системы документации. Унифицированные системы документации в условиях автоматизации деятельности. Общие правила оформления документов: нормативные документы по составлению, оформлению, применению; бланки документов, их структура и правила оформления. Протокол, виды протоколов, особенности оформления протокола.

Классификация документов по внешнеэкономической деятельности. Коммерческие письма, контракты, претензии. Особенности деловой переписки. Характеристика современного делового письма. Виды деловых писем. Общие правила оформления документов. Документирование договорно-правовых отношений в экономической деятельности.

### №4 Деловое общение как вид профессиональной деятельности.

Виды и цели делового общения. Ведение деловой беседы. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы. Принятие решения – завершающая фаза беседы. Деловые дискуссии. Культура критики и комплименты.

Спор: определение понятия, цели, подходы, принципы ведения. Техника убеждения партнера. Особенности критики в споре. Правила конструктивной критики.

Конфликт: понятие, его структура и типология. Причины конфликтов. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления

конфликтной ситуацией. Принципы бесконфликтного общения: принцип терпимости к собеседнику, благоприятной самоподачи, минимизации негативной информации.

#### **№5. Деловое совещание.**

Особенности делового совещания. Виды совещаний. Процедура подготовки и проведения совещаний.

#### **№6. Деловые переговоры.**

Виды и цели переговоров. Особенности подготовки и проведения. Аргументы в речи.

#### **№7. Этика деловых коммуникаций.**

Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Этика служебных взаимоотношений. Этика общения с людьми с ВОЗ.

### **4.3 Практические занятия (семинары)**

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Основные характеристики делового общения	2
2	2	Средства вербальной и невербальной коммуникации	2
3	3	Документационное обеспечение в деловой коммуникации	2
4	4	Деловое общение как вид профессиональной деятельности	2
5, 6	5	Деловое совещание	4
7	6	Деловые переговоры	2
8	7	Этика деловых коммуникаций	2
		Итого:	16

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

1. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 11-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2024. – 524 с. – (Учебные издания для вузов). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710143> (дата обращения: 04.09.2024). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-05682-6. – Текст : электронный.

### 5.2 Дополнительная литература

1. Вьюгина, С. В. Деловой русский язык : учебно-методическое пособие : [16+] / С. В. Вьюгина, И. В. Вяткина ; Казанский национальный исследовательский технологический университет. – 2-е изд., перераб. и доп. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2022. – 100 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=714044>. – Библиогр.: с. 91. – ISBN 978-5-7882-3264-5. – Текст : электронный.
2. Деловое письмо : учебно-справочное пособие для бакалавров : [16+] / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 13-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 162 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710068>. – Библиогр.: с. 113-116. – ISBN 978-5-394-05357-3. – Текст : электронный.
3. Евсева, И. В. Интернет-коммуникация и жанры русского электронного эпистолярного : учебное пособие : [16+] / И. В. Евсева, А. В. Кожеко ; Сибирский федеральный университет. – Красноярск : Сибирский федеральный университет (СФУ), 2022. – 184 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=705595>. – Библиогр.: с. 105-116. – ISBN 978-5-7638-4608-9. – Текст : электронный.
4. Кузьминова, И. А. Реализация коммуникативных целей в процессе изучения теоретических основ делового общения : учебное пособие : [16+] / И. А. Кузьминова, С. А. Круглова, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694792>. – ISBN 978-5-4499-3353-9. – DOI 10.23681/694792. – Текст : электронный.
5. Панфилова, А. П. Презентации и переговоры в профессиональной деятельности: учебно-методическое пособие / А. П. Панфилова; под редакцией Н. О. Верещагиной. – Санкт-Петербург: РГПУ им. А. И. Герцена, 2021. – 252 с. – ISBN 978-5-8064-3065-7. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/252605>

### 5.3 Интернет-ресурсы

1. <https://www.intuit.ru/studies/courses/3500/742/info> - НОУ «Интуит», Курсы, MOOK: «Психология общения»
2. <http://window.edu.ru/> - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»
3. <http://elibrary.ru> - ELIBRARY.RU–Научная электронная библиотека (НЭБ)
4. <http://www.alleng.ru/> - Образовательные ресурсы Интернета для школьников и студентов
5. <http://sci-lib.com> - Научно-информационный портал при Большой Научной Библиотеке
6. <http://lib.aldebaran.ru> - Библиотека ОСРАльдебаран
7. <http://www.gumfak.ru/> - Электронная гуманитарная библиотека
8. <http://www.infoliolib.info/> - INFOLIO–Университетская электронная библиотека
9. <http://www.aselibrary.ru> - Российская ассоциация электронных библиотек
10. <http://elib.osu.ru/> - Открытая электронная библиотека Оренбуржья
11. <http://rucont.ru/> - Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ» ЭБС ОГУ
12. <http://www.biblioclub.ru/> - Университетская библиотека онлайн
13. <http://znaniium.com/> - ЭБС Znaniium издательства «Инфра-М»
14. <https://www.lektorium.tv/mooc2/32867> «Лекториум», MOOK: «Основы успешного делового общения»

15. Вопросы психологии [электронный ресурс]: Российский научный журнал. – Электронная онлайн-версия журнала. – М.: Общество с ограниченной ответственностью «Вопросы психологии» – Режим доступа: <http://www.voppsy.ru/news.htm>

#### **5.4 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Операционная система РЕД ОС
2. Пакет офисных приложений LibreOffice (Writer, Calc, Impress, Math, Draw, Base)
3. САПР Компас-3D
4. 7zip — архиватор: P7Zip
5. Веб-браузер с поддержкой ГОСТовского шифрования для работы с ГИС (госИС): Chromium
6. Программа для создания и обработки растровой графики с частичной поддержкой работы с векторной графикой: GIMP
7. Простой редактор файлов PDF: PDFedit
8. Программа для манипуляций с файлами PDF: объединение файлов, разделение и перестановка страниц, и т. д.: PDFShuffler
9. Мультимедиа-плеер с возможностью воспроизведения практически всех аудио- и видео-форматов, а также видео-дисков: VLC media player
10. Программа для создания и управления базами данных различных целей, с использованием простого графического интерфейса: LibreOffice Base
11. Табличный процессор — программа для создания и работы с электронными таблицами любой сложности: LibreOffice Calc
12. Векторный графический редактор: LibreOffice Draw
13. Программа создания и обработки презентаций: LibreOffice Impress
14. Программа для создания и редактирования математических и научных формулы любой сложности: LibreOffice Math
15. Программа для создания и редактирования текстовых документов: LibreOffice Writer

#### **6 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала и ОГУ.

##### ***К рабочей программе прилагаются:***

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;
- Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины.



