

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра ООДиТ-технологий



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

Заочная

Кумертау 2026

**Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.26 Деловое общение» /сост. Король Е. А.
Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2026**

Рабочая программа предназначена обучающимся заочной формы 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.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 Технологии туроперейтинга, 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	<u>Знать:</u> Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности <u>Уметь:</u> - применять перцептивно-когнитивные, информационно-коммуникативные, конативные (поведенческие) технологии делового общения при осуществлении

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		внутренних и внешних профессиональных коммуникаций Владеть: - практическими навыками конструктивного взаимодействия с 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	
	3 семестр	всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	11,25	11,25
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	4	4
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа:	132,75	132,75
- написание реферата (Р);	10	10
- написание эссе (Э);	4	4
- проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;	81,75	81,75
- изучение разделов курса в системе электронного обучения;	12	12
- подготовка к практическим занятиям;	16	16
- подготовка к экзамену	9	9
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Основные характеристики делового общения	33	2	-		31

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
2	Системная модель делового общения	32		2		30
3	Средства делового общения	4	-	-		4
4	Основные формы делового общения	33	2	-		31
5	Технологии делового общения	6	2	-		4
6	Споры и конфликты в деловом общении	4	-	-		4
7	Документационное обеспечение делового общения	32	-	2		30
	Итого:	144	6	4		134
	Всего:	144	6	4		134

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 Системная модель делового общения

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 интерактивной фазе: сотрудничество, соперничество, приспособление, избегание. Проявление психологических механизмов на данной фазе: социальной фасилитации, социальной ингибции, конформизма, неконформизма.

№ 3 Средства делового общения

Вербальные и невербальные, паралингвистические и экстралингвистические средства деловой коммуникации.

Основы вербального общения. Принципы речевого воздействия. Набор коммуникативных эффектов: визуального имиджа, первых фраз, аргументации, квантового выброса информации, интонации и паузы, художественной выразительности, релаксации, дисперсии.

Основы невербального общения: понятие, функции. Классификация невербальных средств общения: кинесические (поза, жесты, мимика, походка, взгляд), такесические (прикосновения, рукопожатия, поглаживания), проксемические (дистанция, ориентация). Характеристика жестов в деловом общении.

№ 4 Основные формы делового общения

Форма делового общения – важнейший структурный элемент делового общения. Деловая беседа. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы. Принятие решения – завершающая фаза беседы.

Деловые переговоры. Национальные стили ведения переговоров. Деловая дискуссия. Деловые совещания. Публичные выступления.

№ 5 Технологии делового общения

Стратегии и тактики общения. Сущность понятия «технология делового общения».

Системная модель технологий делового общения: когнитивный, процедурный и технико-ресурсный блок.

Перцептивно-когнитивные технологии: основная цель; технологическая цепочка; когнитивные единицы формирования технологий; реализация в фазах делового общения. Приемы и техники влияния на партнера: техники побуждения, расположения и привлечения внимания. Техники расположения: разрушение барьера стереотипизации, пейсинг, раппорт.

Информационно-коммуникативные технологии. Техники «малого разговора». Техники вербализации эмоций и чувств: вербализация собственных эмоциональных состояний, косвенная (опосредованная) вербализация эмоций и чувств партнера, метафорическая вербализация, вербализация общности с партнером, вербализация значимости партнера. Техники постановки вопросов. Структура техник убеждения. Структура техник нейтрализации: нейтрализация замечаний партнера, его сомнений и недоверия, нейтрализация возражений партнера. Техники суггестии (внушения). Техники активного слушания.

Конативные (поведенческие) технологии делового общения. Техники привлечения к деятельности, заражения, адаптации.

Манипулятивные технологии. Техники скрытого принуждения, побуждения, запугивания, заражения, внушения, запутывания, игнорирования. Характеристики манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

№ 6 Споры и конфликты в деловом общении

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.

№ 7 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.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	2	Системная модель делового общения	2
2	7	Документационное обеспечение делового общения	2
		Итого:	4

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21647-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582872>

2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582883>

5.2 Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559643>

2. 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>. — Библиогр.: с. 467-470. — ISBN 978-5-394-05682-6. — Текст : электронный.

3. Король, Е. А. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Деловое общение» / Е. А. Король. — Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2026. — 16 с.

4. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534431>

5. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебник для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561128>

5.3 Периодические издания

1. <https://www.intuit.ru/studies/courses/3500/742/info> - НОУ «Интуит», Курсы, МООК: «Психология общения»

2. <https://stepik.org/course/120978/promo> — Stepik, Курсы, Правила деловой переписки: Начальный уровень

3. <http://elibrary.ru> - ELIBRARY.RU–Научная электронная библиотека (НЭБ)
4. <http://sci-lib.com> - Научно-информационный портал при Большой Научной Библиотеке
5. <http://www.gumfak.ru/> - Электронная гуманитарная библиотека
6. <http://www.infoliolib.info/> - INFOLIO–Университетская электронная библиотека
7. <http://elib.osu.ru/> - Открытая электронная библиотека Оренбуржья
8. <http://rucont.ru/> - Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ» ЭБС ОГУ
9. <http://www.biblioclub.ru/> - Университетская библиотека онлайн
10. <https://www.lektorium.tv/mooc2/32867> «Лекториум», MOOK: «Основы успешного делового общения»

11. 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>

12. Коммуникативные исследования [электронный ресурс]: Российский научный журнал. – Электронная онлайн-версия журнала. – Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского – Режим доступа: <https://com-studies-journal.omsu.ru/>

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 имени В.А. Бондаренко.

К рабочей программе прилагаются:

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

ЛИСТ
согласования рабочей программы

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
код и наименование

Профиль: *Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма*

Дисциплина: Б1.Д.Б.26 Деловое общение

Форма обучения: заочная
(очная, очно-заочная)

Год набора 2026

РЕКОМЕНДОВАНА на заседании кафедры ООДиИТ-технологий
наименование кафедры

протокол № 10 от «28» 05 2026 г.

Ответственный исполнитель, и.о. зав. кафедрой ООДиТ-технологий  Афанасова Д.К.
наименование кафедры подпись расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры ООДиТ-технологий
должность

подпись

Король Е.А.

расшифровка подписи

ОДОБРЕНА на заседания НМС, протокол № 7 от «17» 06 2026 г.

Председатель НМС

подпись

Л.Ю. Полякова
расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

И.о. зав. кафедрой экономики

подпись

З.Р. Ахмадиева

расшифровка подписи

Заведующий библиотекой

подпись

С.Н. Козак

расшифровка подписи