



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
ФГБОУ ВПО «РГУТиС»

Филиал ФГБОУ ВПО «РГУТиС» в г. Махачкале

Директор филиала
ФГБОУ ВПО «РГУТиС»
в г. Махачкале
Ханбабаева З.М.



«29» августа 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.6 «ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

основной образовательной программы высшего образования – программы
академического бакалавриата
по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика»
профиль: экономика и финансы организаций
Квалификация: *бакалавр*

Разработчик:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>к.ф.н. Магомедов З.Н.</i>

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета филиала:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>секретарь</i>		<i>к.филос.н Курбанова А.М.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>		<i>к.э.н., доцент Даитов В.В.</i>

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии делового общения» является частью первого блока программы бакалавриата 38.03.01 Экономика и относится к базовой части программы. Дисциплина реализуется в 2015/2016 гг.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, литературе, обществоведению.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теорией и практикой делового общения: основами речевых коммуникаций, основами психологии деловых коммуникаций; основами межкультурных коммуникаций и основами конфликтологии.

Дисциплина ориентирована на ознакомление студентов с основами технологий профессионального общения, психологии общения, раскрытие их значения и роли в управленческой деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, психологических особенностей публичного выступления. Студент знакомится с основами конфликтологии, учится адекватно ориентироваться в конфликтной ситуации, межгрупповых и межличностных конфликтах, осознавать свое место и роль в них, свои возможности как должностного лица. При этом студент осваивает технологии делового общения с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника бакалавриата:

ОК-4 - способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-5 - способности работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 часов. Преподавание дисциплины ведется на 1 и 2 курсах на 1, 2, 3 и 4 семестрах продолжительностью 72 недели и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии, занятия семинарского типа - практические занятия в форме деловых игр (конференции, презентации, совещания), разбора конкретной ситуации, Case-study, семинаров-диспутов, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме презентаций, составления профессиональных речей, подготовки тематических таблиц, докладов, самостоятельной работы по рецензированию рефератов, решению ситуационных задач, моделированию деловых бесед, анализу конфликтных ситуаций по схеме, промежуточные аттестации в форме зачета (1-3 семестры), экзамена (4 семестр).

Программой дисциплины по очной форме обучения предусмотрены лекционные (66 часов) занятия, занятия семинарского типа - практические занятия (72 часа), самостоятельная работа студента (210 часов), консультации – 6 часов, промежуточная аттестация – 6 часов.

Программой дисциплины по заочной форме предусмотрены лекционные занятия – 14 часов, занятия семинарского типа – практические занятия – 30 часов, самостоятельная работа обучающихся – 304 часов, консультации – 6 часов, промежуточная аттестация – 6 часов.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	ОК-4	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
2.	ОК-5	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, полученных студентами в результате прохождения курсов «История», «Право». Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- «Разработка управленческих решений»,
- «Управление человеческими ресурсами».

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10/360 зачетных единиц/ акад.часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
		1	2	3	4
Контактная работа обучающихся	150	36	38	38	38
в том числе:	-	-	-	-	-
Занятия лекционного типа	66	18	16	16	16
Занятия семинарского типа, в том числе					

Практические занятия	72	18	18	18	18
Семинары	-	-			
Лабораторные работы					
Консультации	6		2	2	2
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	6	зачет	2 зачет	2 зачет	2 экзамен
Самостоятельная работа	210	36	34	70	70
Общая трудоемкость час/з.е.	360	72	72	108	108
	10	2	2	3	3

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	56	14	16	12	14
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	14	6	4	2	2
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:					
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	30	8	8	6	8
1.3	Консультации	6	*	2	2	2
1.4.	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	6	*	2	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	304	58	56	96	94
3	Общая трудоемкость час	360	72	72	108	108
	з.е.	10	2	2	3	3

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
Раздел. 1. Основы речевой коммуникации													
1.1 2.1	Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	2	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2							2	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
3.1 4.1		Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации Контрольная точка 1- Контрольная работа	2	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	Контрольная работа в форме деловой беседы с последующим дискурс-анализом						2	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристическую компанию с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
5.1 6.1		Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации	2	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	Работа в малых группах						4	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения
7.1 8.1		Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации	2	Лекция с презентацией	2	Решение ситуационных задач						4	Дискурс-анализ деловой беседы.
9.1 10.	Блок 2. Виды речевой	Тема 5. Совершенствование	4	Лекция-диалог	2	Дискурс-анализ						10	Составление профессиональной

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы						
11.1	<i>деятельности</i>	навыков устной речи				профессиональных речей									речи и дискурс-анализ
12.1		Тема 6. . Совершенствование навыков слушания Контрольная точка 2			2	Представление профессиональной речи /деловой дискурс и дискурс-анализ.							4	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования	
13.		Тема 7.	2	Лекция-	2	Выступле							4	Подготовка к	

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
1 14. 1		Совершенствование навыков чтения		диалог		ние с профессиональным и речами								выступлению с профессиональной речью
15. 1 16. 1 17. 1		Тема 8. Совершенствование навыков письма Контрольная точка 3	4	Лекция с презентацией	2	Дискурс-анализ деловых писем						4		Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом
18. 1		Тестирование – Контрольная работа 4			2	Тестирование						2		Подготовка к тестированию
	Итого 1 семестр		18									36		

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
Раздел 2. Психология делового общения													
1.2	Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема	Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	2	Лекция с презентацией	2	Устный опрос						4	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm.Com».
		Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	2	Лекция с презентацией	2	Устный опрос							4
		Тема 3. Перцептивная сторона делового общения	2	Лекция с презентацией	2	Контрольная работа в форме						4	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
		Контрольная точка 1				деловой беседы с последующим дискурс-анализом								процесс восприятия незнакомого человека
		Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения	2	Лекция с презентацией	2	Устный опрос						4		Моделирование коммуникативных ситуаций.
1.2	Блок 4. Деловое общение, его виды и формы													
		Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения	2	Лекция с презентацией	2	Контрольная работа в форме							4	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
					деловой беседы с последующим дискурс-анализом									
		Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.	2	Лекция с презентацией	2	Устный опрос							4	Моделирование переговорного процесса
		Тема 8. Деловые совещания. Контрольная точка 3	2	Лекция с презентацией	2	Контрольная работа в форме деловой беседы с							4	Анализ психологических аспектов делового совещания

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
					последующим дискурс-анализом									
		Тема 9. Психологические особенности публичного выступления	2	Лекция с презентацией	2	Устный опрос							4	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
		Тестирование Контрольная точка 4			2	Тестирование							2	Подготовка к тестированию
		Итого 2 семестр	16										34	
Раздел 3. Основы конфликтологии														

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
1.3	Блок 5. Теоретические основы конфликтологии													
		Тема 1. Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.	2	Лекция с презентацией	2	Ситуационно-ролевые игры							8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm.Com».
		Тема 2. Конфликты: виды, причины, динамика. Контрольная точка 1	2	Лекция с презентацией	2	Психологический тренинг							8	
		Тема 3. Психологическая	2	Лекция с презентацией	2	Диагностика конфликтов							8	Апробация диагностических

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы						
		традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов Контрольная точка 2		ей		в.									методик
1.3	Блок 6. Стратегии управления конфликтом														
		Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	2	Лекция с презентацией	2	Разбор типовых конфликтных ситуаций							8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm.Com». Диагностика собственных стратегий поведения в конфликте. Создание карты конфликта.	

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
		Тема 5. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.	2	Лекция с презентацией	2	Устный опрос						8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Анализ конфликта по предложенной схеме. Выработка взаимовыгодных предложений и запасных вариантов для 4 конфликтных ситуаций.
		Тема 6. Посредничество в конфликтной ситуации	2	Лекция с презентацией	2	Устный опрос						8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Анализ процесса посредничества в

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения														
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО				
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы			
																	конflikте.
		Тема 7. Управление эмоциональным состоянием в конфликте	2	Лекция с презентацией	2	Устный опрос								8			Апробация методик эмоциональной саморегуляции. Подготовка программы снятия эмоционального напряжения с себя и партнера.
		Тема 8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов	2	Лекция с презентацией	2	Разработка рекомендаций по взаимодействию с								8			Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном анализе, НЛП

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы						
		Контрольная точка 3				клиентам и в условиях конфликтной ситуации									
		Тема 9. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами Контрольная точка 4 – контрольная работа	*	2	Тестирование							6	Составить обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с ними		

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
Раздел 4. Межкультурные коммуникации														
	Блок 8. Восточный и западный стили общения													
		Тема 1. Отношение к человеку и миру.	2	Лекция с презентацией		Обсуждение моделей мировых культур						8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».	
		Тема 2. Система ценностей и мораль Контрольная точка 1	2	Лекция с презентацией		Защита групповых проектов. Работа в малых группах						8	Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка	

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения															
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО					
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы				
																		презентации
		Тема 3. Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе	2	Лекция с презентацией			Решение ситуационных задач								8			Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
1.4	Блок 9. Межрелигиозные и межконфессиональные коммуникации	Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм) Контрольная точка 2	2	Лекция с презентацией			Решение ситуационных задач								8			Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
		Тема 5. Коммуникации в религиозных системах Востока	2	Лекция с презентацией			Ситуационно-ролевые								8			Подготовка рекомендаций к переговорам с

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы	
						игры.									иностранными партнерами
		Тема 6. Коммуникации в мусульманском мире Контрольная точка 3	2	Лекция с презентацией		Решение ситуационных задач							10		Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
1.4	Блок 10 Межкультурные коммуникации в России	Тема 7. Проблемы коммуникаций внутри современной России	4	Лекция с презентацией	4	Решение ситуационных задач							10		Подготовка к практическому занятию
		Тестирование. Контрольная точка 4			2	Тестирование							10		

Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов				
Модуль 1. Основы речевой коммуникации													
1.1.	Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	2	Лекция с презентацией								7	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации
		Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации			2	Решение ситуационных задач							7

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной
														участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма
		Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации	2	Лекция с презентацией		Работа в малых группах							7	Анализ телеинтервью: анализ вербальных

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения													
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО			
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной		
																и невербальных средств общения
		Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации			2	Решение ситуационных задач								7	Дискурс-анализ деловой беседы.	
1.1.	Блок 2. Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	2	Лекция-диалог		Дискурс-анализ профессиональных речей								7	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ	
		Тема 6. . Совершенствование навыков слушания			2	Контроль навыков аудирования								7	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования	
		Тема 7. Совершенствование			2	Выступление с профессиональными								7	Подготовка к выступлению с	

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной
		навыков чтения Контрольная точка				речами								профессиональной речью
		Тема 8. Совершенствование навыков письма										9		Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом
Модуль 2. Психология делового общения														
1.2	Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема	Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	2	Лекция с презентацией									6	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com».
		Тема 2. Деловое			2	Устный опрос							6	Подготовка к

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной					
		общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением													практическому занятию.
		Тема 3. Перцептивная сторона делового общения												6	используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека
		Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения			2	Устный опрос								6	Моделирование коммуникативных ситуаций.
1.2	Блок 4. Деловое общение, его виды и формы														
		Тема 6. Деловая беседа как основная форма												6	Анализ деловой беседы

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, академических часов	Форма проведения консультации	СРО, академических часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, академических часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов					Форма проведения лабораторной работы
		делового общения												парирование замечаний собеседника
		Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.											6	Моделирование переговорного процесса
		Тема 8. Деловые совещания. Контрольная точка	2	Лекция с презентацией	2	Контрольная работа в форме деловой беседы с последующим дискурс-анализом							6	Анализ психологических аспектов делового совещания
		Тема 9. Психологические особенности публичного			2	Тестирование							8	Подготовка к выступлению с профессиональной речью

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
выступления	Контрольная точка													
Модуль 3. Основы конфликтологии														
1.3	Блок 5. Теоретические основы конфликтологии													
		Тема 1. Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.										10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».	
		Тема 2. Конфликты: виды, причины, динамика.	2	Лекция с презентацией										
		Тема 3. Психологическая традиция изучения			2	Психологический тренинг						20	Апробация диагностических методик	

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной
		конфликтов. Диагностика конфликтов												
1.3	Блок 6. Стратегии управления конфликтом													
		Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.			2								10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Диагностика собственных стратегий поведения в конфликте. Создание карты конфликта.
		Тема 5. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.											10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной
														Анализ конфликта по предложенной схеме. Выработка взаимовыгодных предложений и запасных вариантов для 4 конфликтных ситуаций.
		Тема 6. Посредничество в конфликтной ситуации											10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com». Анализ процесса посредничества в конфликте.
		Тема 7. Управление эмоциональным состоянием в конфликте											10	Апробация методик эмоциональной саморегуляции. Подготовка программы снятия

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
															эмоционального напряжения с себя и партнера.
		Тема 8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов Контрольная точка			2	Разработка моделей разрешения конфликтных ситуаций								10	Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном анализе, НЛП
		Тема 9. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами												16	Составить обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с ними

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов				
Модуль 4. Межкультурные коммуникации													
	Блок 8. Восточный и западный стили общения												
		Тема 1. Отношение к человеку и миру.	2	Лекция с презентацией								14	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
		Тема 2. Система ценностей и мораль			2	Работа в малых группах						14	Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации
		Тема 3. Особенности										14	Подготовка

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной
		деловых коммуникаций на Востоке и Западе												рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
1.4	Блок 9. Межрелигиозные и межконфессиональные коммуникации	Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)			2	Решение ситуационных задач							14	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
		Тема 5. Коммуникации в религиозных системах Востока			2	Ситуационно-ролевые игры.							14	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
		Тема 6. Коммуникации в мусульманском мире											14	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной					
1.4	Блок 10 Межкультурные коммуникации в России	Тема 7. Проблемы коммуникаций внутри современной России			2	Решение ситуационных задач							10	Подготовка к практическому занятию	партнерами



6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Иванова И. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>

2. Борисов В. К. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И.

Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 176 с

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=463272>



7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компе- тенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОК-4	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	Основные аспекты речевой коммуникации Виды речевой деятельности Основы межкультурных коммуникаций	языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами	составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании	свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи
2	ОК-5	способность работать в коллективе, толерантно	Основы речевой коммуникации Основы межкультурных коммуникаций	правила и законы делового общения; стратегии и тактики речевого общения, стратегии управления	эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и достигать намеченной	профессиональной речью/ навыками



		воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Основы психологии деловых коммуникаций Основы конфликтологии	конфликтами, принципы командной работы; характерные особенности национального делового общения представителей разных культур;	коммуникативной цели; -системно анализировать конфликтную ситуацию - Снять эмоциональное напряжение с себя и собеседника -принимать и выполнять командные роли в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию; сравнивать родную культуру с другими культурами, распознавать и преодолевать стереотипы	квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера; навыками классификации различных типов культур; навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания. Отличать факт от своего отношения к нему (критическое мышление)
--	--	---	---	---	--	---



7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для описания показателей и критериев оценивания компетенции на разных этапах ее формирования по дисциплине и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно БРТ, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в течение каждого семестра 4 мероприятия текущего контроля) и оценивания, а именно:

- Посещаемость лекций и практических занятий – 30 баллов, делится на количество лекций и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия;
- Успеваемость – 65 баллов (максимум за выполнение всех 7 контрольных заданий);
- Рейтинговый бонус от преподавателя – 1-5 баллов (за активную работу в аудитории);

Успеваемость – баллы:

Раздел. 1. Основы речевых коммуникаций

Первая «контрольная точка» – 0-15 составление и презентация профессиональной речи.

Вторая «контрольная точка» – 0-5 – составление деловых писем.

Третья «контрольная точка» – 0-15 – проведение деловых бесед.

Четвертая «контрольная точка» 0-30 – тестирование

Раздел. 2. Психология делового общения

Первая «контрольная точка» – 0-5 моделирование и анализ одного из видов делового общения

Вторая «контрольная точка» – 0-5 – моделирование и анализ делового совещания

Третья «контрольная точка» – 0-20 – деловая игра – проведение переговоров.

Четвертая «контрольная точка» 0-35 тестирование.

Раздел 3. Основы конфликтологии

Первая «контрольная точка» – 0-15 – участие в психологических тренингах.

Вторая «контрольная точка» – 0-5 – анализ конфликтных ситуаций.

Третья «контрольная точка» – 0-15 – составление и анализ рекомендаций по взаимодействию с клиентами в условиях конфликтной ситуации

Четвертая «контрольная точка» 0-30 – тестирование.

Раздел 4. Межкультурные коммуникации

Первая «контрольная точка» – 0-35 – презентация группового проекта (Национальные особенности делового общения – на примере – указать страну).

Вторая «контрольная точка» – 0-5 – Обзор научной литературы по вопросам/проблемам развития индустрии туризма и сервиса, включая вопросы налогообложения, кредитования и т.д. (научных статей в проф.журналах)

Третья «контрольная точка» – 0-15 – решение ситуационных задач, связанных с анализом межкультурных коммуникаций.

Четвертая «контрольная точка» 0-10 –тестирование

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с расписанием в экзаменационную сессию (зачет с оценкой). Для допуска к промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в общей сложности **не менее 41 балла**, успешно пройти все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущему контролю успеваемости).



Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Содержание компетенции (или ее части)	Основные признаки уровня сформированности компетенции (части компетенции), приобретаемой в результате изучения дисциплины	Критерии оценивания компетенций
ОК-4	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p>составление профессиональной речи с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм;</p> <p>ведение деловой корреспонденции, составление документов различных жанров, ведение деловой переписки на форумах потребителей услуг от лица компании</p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Характеристика коммуникативной ситуации (0-3 балла).2. Принцип построения дискурса (0-3 балла).3. Целостность дискурса (0-3 балла).4. Использование этикетных формул (0-1 балл).5. Использование аргументов (0-2 балла).6. Использование профессиональной лексики (0-1 балл).7. Использование фигур речи (0-2 балл). <p><i>Максимальная сумма баллов - 15 баллов.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Логичность, целостность коммуникативно сопровождающего дискурса (0-1 балл).1. Наличие и правильное расположение реквизитов (0-1 балл).2. Соблюдение языковой нормы (0-2 балла).3. Использование этикетных формул (0-1 балл). <p><i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i></p>



ОК-5	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур Анализ конфликтных ситуаций	<p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-3 балла)2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-3 балл);3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-3 балл);4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-3 балла);5. соблюдение языковой нормы (0-3 балла). <p>Максимальная сумма баллов - 15 баллов.</p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Моделирование конфликтной ситуации (0-1 балл).2. Определение составляющих конфликтной ситуации (0-1 балл).3. Определение стратегии управления конфликтом (0-1 балл).4. определение возможных преимуществ сторон/стороны в случае разрешения конфликта (0-1 балл).5. Определение дальнейших путей сотрудничества с партнером(0-1 балл). <p>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</p>
------	---	--	--



7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

недели	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Основные виды речевой деятельности	<p>Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом: 1-рекламацию на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки; 3-уведомление о задержке заказа; бронирование мест на теплоходе/ самолете/в гостинице</p> <p>Составление проф.речей (Примерные темы: презентация нового проекта, ротация кадров; вопросы трудовой дисциплины; информирование акционеров о кризисной ситуации, сложившейся в компании и др.</p>	<p>Представить краткую характеристику исследуемой компании, которая является адресантом деловых писем. Составьте деловые письма и соответствующие дискурс-анализы. В течение месяца - декабрь 2015г.</p> <p>Представить профессиональную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца - ноябрь 2015г.</p>
2	Основы психологии деловых коммуникаций.	<p>Контрольная работа Контрольные вопросы по темам: Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением. Перцептивная сторона делового общения. Решение тестовых заданий 1. Опосредованное общение – это: а) прямое естественное общение, когда субъекты</p>	<p>Ответить на поставленные вопросы</p> <p>Ответить на поставленные вопросы</p>



	<p>взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;</p> <p>б) общение, опосредованное невербальными средствами коммуникации;</p> <p>в) общение с использованием исключительно вербальных средств;</p> <p>г) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;</p> <p>д) все ответы верны;</p> <p>е) все ответы не верны.</p> <p>2. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:</p> <p>а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;</p> <p>б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;</p> <p>в) вследствие разного уровня развития и владения речью;</p> <p>г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;</p> <p>д) верны только ответы Б и В;</p> <p>е) все ответы верны.</p> <p>3. Психологическое заражение – это:</p> <p>а) особый механизм социального восприятия;</p> <p>б) особый механизм влияния;</p> <p>в) специфическая форма социальной памяти;</p> <p>г) один из феноменов группообразования;</p> <p>д) механизм повышения групповой сплоченности;</p> <p>е) процесс повышения эмоциональной напряженности в</p>	<p><i>20 тестовых заданий</i></p> <p><i>В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1</i></p> <p><i>Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории</i></p>
--	---	---



		<p>группе.</p> <p>4. В процессе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов:</p> <p>а) эмоциональная оценка другого; б) интерпретация его поведения и попытка понять причины его поведения; в) построение стратегии воздействия на собеседника; г) построение собственной стратегии поведения; д) верны ответы А и Б; е) все ответы верны.</p> <p>5. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:</p> <p>а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей; б) аспект коммуникативного процесса; в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности; г) активность членов группы по поддержанию ее целостности; д) верны ответы Б и В; е) все ответы верны.</p>	
3	Основы конфликтологии.	<p><i>Тест на выявление уровня освоения теоретических знаний по темам 1,2,3.</i></p> <p>1. В каких случаях необходимо выступить в качестве медиатора?</p> <p>А) Происходит опасная эскалация конфликта, возникает угроза применения насилия;</p>	<p>Ответить на поставленные вопросы <i>20 тестовых заданий</i> <i>В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1</i> <i>Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории</i></p>



- Б) Вам лично невыгоден этот конфликт;
- В) Конфликт отрицательно влияет на подотчетную вам группу (вы - руководитель, а конфликтуют подчиненные);
- Г) Вы видите реальный выход из положения;
- Д) У вас есть то, что устранил конфликт;

2. Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений:

- А) Разрешение;
- Б) Затухание;
- В) Устранение;
- Г) Перерастание в другой конфликт.
- Д) Нормализация.

3. Этап разрешения конфликта, при котором происходит сбор и оценка информации по проблемам объекта конфликта, оппонентов и т.д

- А) Аналитический этап;
- Б) Этап прогнозирования варианта решения;
- В) Действия по реализации намеченного плана;
- Г) Оценка результатов конфликта.
- Д) Определение критериев.

4. Конфликты возникают в процессе:

- А) Установления и достижения целей;
- Б) Распределения и выполнения должностных полномочий и задач;



		<p>В) Распределения ресурсов; Г) Реализация коммуникаций. Д) Все ответы верны.</p> <p>5. Горизонтальный межличностный конфликт характеризуется тем, что: А) Участники находятся в подчинении друг с другом; Б) Участники не подчиняются друг другу; В) Есть обе составляющие. Г) Участники имеют равный статус. Д) Участники вместе работают.</p>	
4	Основы межкультурных коммуникаций.	Составление рекомендаций по деловому общению для специалистов-участников форума по туризму с представителями немецкой (французской, испанской, итальянской, английской, японской, китайской, арабской) стороны.	Представить рекомендации для специалистов-участников форума по туризму с иностранными представителями. В течение месяца - апрель 2015г.



7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Раздел 1. Основы речевых коммуникаций

Блок первый «Основные аспекты речевой коммуникации»

Вид контрольного задания. Представить модель деловой беседы и дискурс-анализ

Пример контрольного задания: Смоделировать деловую беседу, характерную для индустрии туризма и сервиса и соответствующий дискурс-анализ, в котором охарактеризовать речевые тактики, интенции, аргументы коммуникантов, используемые этикетные формулы и языковые средства

Блок второй «Виды речевой деятельности»

Вид контрольного задания. Составление профессиональной речи/монологического делового дискурса и дискурс-анализа

Пример контрольного задания: Представить профессиональную речь/монологический деловой дискурс и дискурс-анализ. Тема: презентация нового проекта/туристического маршрута

Промежуточная аттестация. Письменный опрос в виде контрольной работы. Зачет

Вид контрольного задания. Составление деловых писем

Пример контрольного задания. Составить деловые письма с соответствующим дискурс-анализом: рекламация на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки; приглашение на выставку; уведомление о задержке заказа; бронирование мест на теплоходе/самолете/в гостинице.

Раздел 2. Психология делового общения

Блок третий «Общение как социально-психологическая проблема»

Вид контрольного задания. Моделирование и анализ коммуникативной ситуации

Пример контрольного задания: Смоделировать и охарактеризовать коммуникативную ситуацию с позиции лингвопрагматики и психологии делового общения (исходная информация: адресант – представитель муниципалитета; адресат – жители города; тема – перспективы развития ЖКХ)

Блок четвертый «Деловое общение, его виды и формы»

Вид контрольного задания Моделирование и анализ одного из видов делового общения

Пример контрольного задания: Провести и охарактеризовать деловое совещание с позиции руководителя

Промежуточная аттестация Письменный опрос в теста. Зачет

Вид контрольного задания Тестовые задания

Пример контрольного задания Психологическое заражение – это:

- а) особый механизм социального восприятия;
- б) особый механизм влияния;
- в) специфическая форма социальной памяти;



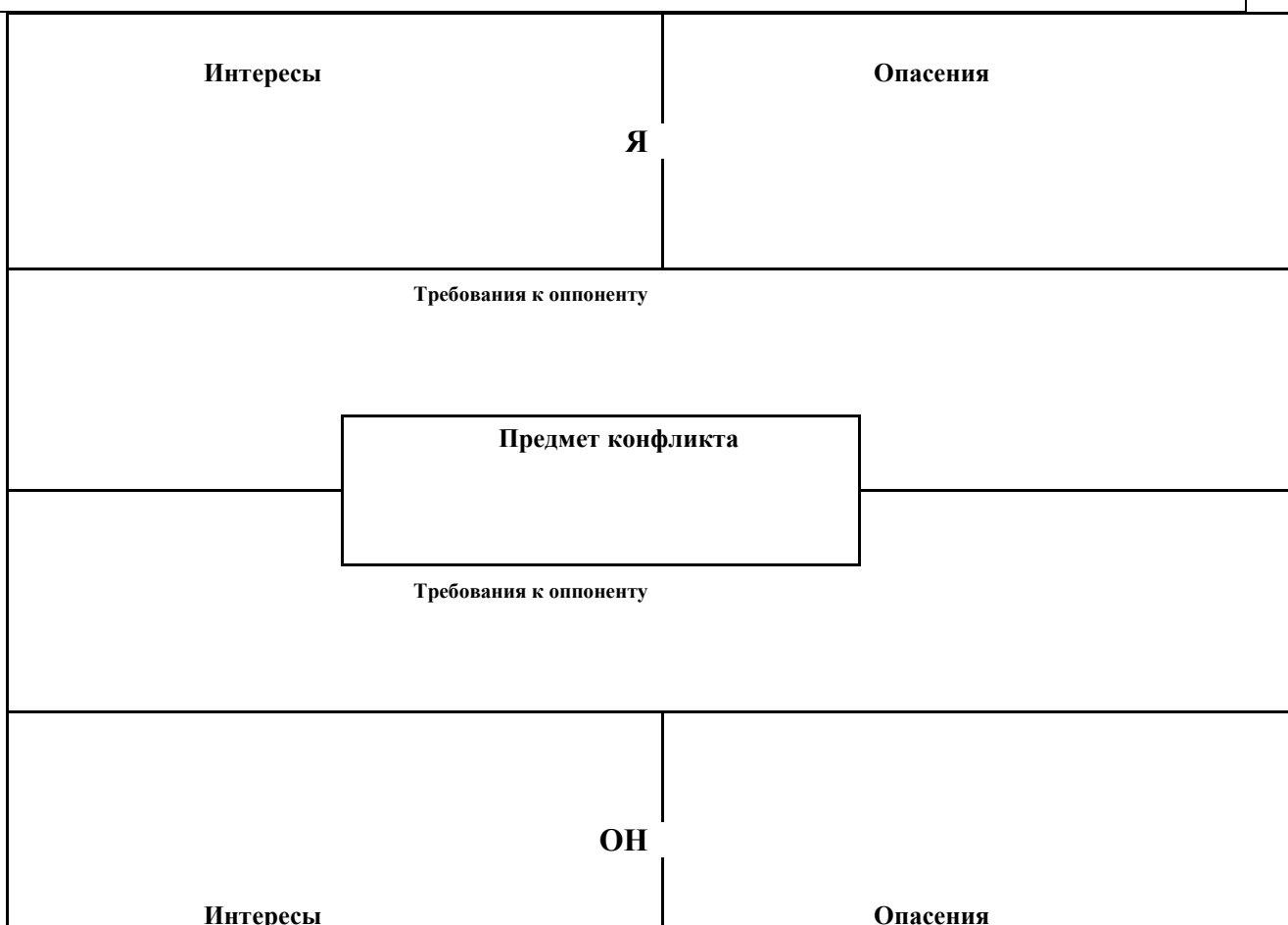
г) один из феноменов группообразования;
д) механизм повышения групповой сплоченности;
е) процесс повышения эмоциональной напряженности в
группе

Раздел 3. Основы конфликтологии

Блок пятый «Теоретические основы конфликтологии».

Вид контрольного задания: Картография конфликта. Тематические таблицы.

Пример контрольного задания: Для анализа заданной конфликтной ситуации заполните карту.



Блок шестой «Стратегии управления конфликтом

Вид контрольного задания . Анализ конфликта.

Пример контрольного задания: Схема анализа конфликта (пример).

1. Опишите кратко суть конфликта

2. Разложите конфликт на компоненты:

- *Поведение. Что я делаю, что делает другая сторона, что именно мы делаем? Какой процесс я наблюдаю?*
- *Интересы. Что получается в итоге конфликта. Чьи интересы нарушены? Какие именно интересы нарушены?*



- Действующие лица и исполнители. Кто является непосредственным участником конфликта? Кто вовлекается в конфликт? Кого затрагивает данный конфликт?
- Чувства и эмоции, которые вызывает данный конфликт

3. Что для вас значимо. К чему вы стремитесь:

- Отстоять собственные интересы и правоту, обеспечить себе комфорт
- Сохранить хорошие отношения со своим оппонентом

4. Какую стратегию управления конфликтом вы намерены предпочесть для решения данной ситуации:

- Уход
- Приспособление
- Принуждение
- Уступки и компромисс
- Консенсус

5. Какие преимущества и бонусы получит каждая из сторон в случае решения конфликта:

- Я получу
- Мой оппонент получит

6. Как я пойму, что конфликт разрешен

Что именно произойдет, когда конфликт будет разрешен? Какая ситуация явится подтверждением того, что конфликт исчерпан? Что вы сможете тогда?

Какие эмоции будете испытывать вы? Какие эмоции будет испытывать другая сторона? Как будут развиваться отношения с вашим оппонентом?

7. Что я готов сделать для того, чтобы разрешить данный конфликт? Какие шаги необходимо предпринять?

Блок седьмой «Психологические технологии для управления конфликтом»

Вид контрольного задания Тестовые задания

Пример контрольного задания: Этап разрешения конфликта, при котором происходит сбор и оценка информации по проблемам объекта конфликта, оппонентов и т.д.

- а) Аналитический этап;
- б) Этап прогнозирования варианта решения;
- в) Действия по реализации намеченного плана;
- г) Оценка результатов конфликта.
- д) Определение критериев.

Промежуточная аттестация Промежуточная аттестация. Зачет

Вид контрольного задания. Анализ конфликта по схеме.

Пример контрольного задания . Анализ заданной конфликтной ситуации:



1. Выяснение конфликтной позиции.
2. Определение заинтересованных сторон конфликта.
3. Выяснение потребностей и опасений сторон.
4. Разработка вариантов решения.
5. Определение объективных критериев.
6. Нахождение решения по принципу сотрудничества.

Раздел 4. Межкультурные коммуникации

Блок восьмой. Восточный и западный стили общения

Вид контрольного задания. Решение ситуационной задачи

Пример контрольного задания. Муниципалитет совместно с российским туроператором ведет переговоры о сотрудничестве с итальянским (французским, немецким и т.д.) туроператором. Речь идет о сотрудничестве – совместный проект. Переговоры заходят в тупик в области финансовой составляющей. Какие тактики может использовать муниципалитет?

Блок девятый «Межрелигиозные и межконфессиональные коммуникации»

Вид контрольного задания Рекомендации к переговорам с иностранными партнерами:

Пример контрольного задания: Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами: использование речевых и психологических тактик, аргументов, правил этикета, невербальных средств общения

Промежуточная аттестация. Экзамен

Вид контрольного задания. Устный опрос.

Пример контрольного задания. Национальные модели общения (на примере любой национальной культуры).



8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

- 1.Столяренко А. М.Психология и педагогика : учеб. пособие для студентов вузов / А. М. Столяренко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 543 с
- 2.Титова, Л. Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л. Г. Титова. - М.: ЮНИТИДАНА, 2012. - 239 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395084>
- 3.Сидоров П. И.Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>
- 4.Иванова И. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>
- 5.Борисов В. К.Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 176 с
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=463272>

8.2. Дополнительная литература

- 1.М.П.Кошечая и др. Профессиональная этика и психология делового общения.2014
- 2.Кузнецов, И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И. Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 431
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390949>
- 3.Чернышова, Л. И. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов / Л. И. Чернышова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 415 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390956>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. www.rg.ru - сервер «Российской газеты»;
2. - www.znanium.com – электронно-библиотечная система
3. - www.e-library.ru – научная электронная библиотека

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)



- Информационно-правовая система «КонсультантПлюс»
- Пакет приложений Microsoft Office 2010

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает аудиторную (работа на лекциях и практических занятиях) и внеаудиторную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основной методики обучения технологиям делового общения была выбрана методика дискурс-анализа и метод дискурсивных матриц при обучении студентов созданию и восприятию устного и письменного институционального делового дискурса.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Технологии делового общения» в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций). Теоретический материал должен отличаться практической направленностью. В процессе преподавания дисциплины используются следующие виды изложения лекционного материала:

Лекция-диалог характеризуется тем, что преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы слушателей на его вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.

Лекция с презентацией – традиционная лекция с сопровождением презентационного материала. Данный вид занятий повышает эффективность освоения материала посредством визуализации изучаемого материала.

Практические занятия по дисциплине «Технологии делового общения» проводятся с целью приобретения практических навыков делового общения (в т.ч. ведения деловых бесед, переговоров, выступлений на бизнес-мероприятиях, составления деловых писем) с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики.

Практическая работа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебного предмета, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой



практических занятий выступают ситуационные задачи, которые должен уметь решать специалист, работающий в области туризма и сервиса.

На практических занятиях по дисциплине «Технологии делового общения» используются следующие интерактивные формы:

Тренинг (ТР) – форма интерактивного обучения, посредством которой у обучающихся вырабатываются определенные навыки

Case-study/Решение ситуационных задач - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

Групповой проект – разработка групповых проектов обучающимися на заранее заданную преподавателем тематику, состоящих в командах из 2-3 человек. Защита проекта проводится на занятии семинарского типа.

Тестирование - проводится с целью выявления теоретических знаний обучающихся по изучаемым проблемам в форме решения предлагаемых преподавателем тестовых заданий.

Устный опрос – опрос преподавателем обучающихся по вопросам изучаемой тематики

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является совершенствование речевой и коммуникативной компетенции студентов, обучение коммуникативным технологиям и техникам, приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности (в том числе на международном, межкультурном и межрелигиозном уровнях).

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

- формирование и совершенствование навыков коммуникации;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Технологии делового общения» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование и совершенствование навыков коммуникации;
- совершенствование навыков основных видов речевой деятельности;
- формирование навыков работы с периодической, научной литературой, информационными ресурсами Интернет.

В процессе выполнения самостоятельной работы студент овладевает умениями и навыками составления профессиональной речи, составления текстов научного характера, требуемых в ходе профессиональной деятельности, умениями квалифицированно вести деловые переговоры и беседы

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Технологии делового общения» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:



Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Лекции	Лекционная аудитория: акустическая система B&K DK-1440S, интерактивная доска Classic Board 78" W Dual, проектор BenQ MX815ST DLP, телевизор Panasonic TX-LR32M6, ноутбук ASUS K42J, указка электронная Activwand 50.
Практические занятия	Учебная аудитория: телевизор Sony Bravia KLV-26BX301, видеомаягнитофон Panasonic, аудиомаягнитофон SONY, DVD-проигрыватель Soundmax SM-DVD5107, ноутбук ASUS K42J
Самостоятельная работа студентов	читальный зал библиотеки филиала с доступом к определенным ресурсам сети Интернет