

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Муромский институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(МИ ВлГУ)**

Кафедра Менеджмента

«УТВЕРЖДАЮ»
Заместитель директора по УР
_____ Д.Е. Андрианов
_____ 16.06.2020

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки

Технология туристской деятельности

Семестр	Трудоем- кость, час./зач. ед.	Лек- ции, час.	Практи- ческие занятия, час.	Лабора- торные работы, час.	Консультация, час.	Конт- роль, час.	Всего (контакт- ная работа), час.	СРС, час.	Форма промежу- точного контроля (экз., зач., зач. с оц.)
4	108 / 3	16	16		1,6	0,25	33,85	74,15	Зач.
Итого	108 / 3	16	16		1,6	0,25	33,85	74,15	

Муром, 2020 г.

1. Цель освоения дисциплины

Целью дисциплины является изучение теории и практики деловых коммуникаций для обеспечения овладения знаниями, умениями и навыками в области деловой коммуникации, необходимых для успешной профессиональной деятельности.

Задачами изучения данной дисциплины являются формирование у студентов теоретических знаний в виде системы понятий и соответствующих концепций, составляющих основу данной научной дисциплины, а также демонстрация их значимости для решения прикладных практических задач в профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» базируется на знаниях, полученных студентами в ходе изучения курсов «История», «Философия», «Иностранный язык», «Человек и его потребности», «Экономика туристской фирмы». Углубление и расширение вопросов, изложенных в курсе «Деловые коммуникации», будет осуществляться во время работы студентов над дисциплинами «Управление персоналом в туризме», «Реклама в туризме».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-5 Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий	ПК-5.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	Уметь обеспечить информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия (ПК-5.2)	вопросы к устному опросу, тест, практические задания
ПК-4 Способен к ведению переговоров и заключению договоров с заинтересованными сторонами по разработке и реализации туристских продуктов	ПК-4.1 Планирует и организует ведение переговоров с туроператорами, турагентствами, корпоративными клиентами	Уметь планировать и организовать ведение переговоров с туроператорами, турагентствами, корпоративными клиентами (ПК-4.1)	вопросы к устному опросу, тест, практические задания
ПК-3 Способен к созданию и реализации туристского продукта на основе современных интегрированных технологий	ПК-3.1 Разрабатывает экскурсионные программы и маршруты, организует экскурсионное обслуживание потребителей	Уметь разработать экскурсионные программы и маршруты, организовать экскурсионное обслуживание потребителей (ПК-3.1)	вопросы к устному опросу, тест, практические задания
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на русском языке	Знать основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций (УК-4.1) Уметь осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (УК-4.1) Владеть способностью к	вопросы к устному опросу, тест, практические задания

		коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (УК-4.1)	
--	--	---	--

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

4.1. Форма обучения: очная

Уровень базового образования: среднее общее.

Срок обучения 4г.

4.1.1. Структура дисциплины

№ п\п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником							Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации(по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	КП / КР	Консультация	Контроль		
1	Особенности курса	4	4	2						14	устный опрос, тестирование, выполнение практических заданий
2	Коммуникативная культура	4	6	8						40	устный опрос, тестирование, выполнение практических заданий
3	Пути преодоления барьеров речевой коммуникации	4	6	6						20,15	устный опрос, тестирование, выполнение практических заданий
Всего за семестр		108	16	16				1,6	0,25	74,15	Зач.
Итого		108	16	16				1,6	0,25	74,15	

4.1.2. Содержание дисциплины

4.1.2.1. Перечень лекций

Семестр 4

Раздел 1. Особенности курса

Лекция 1.

Предмет курса. Базовые понятия (2 часа).

Лекция 2.

Особенности деловой речевой коммуникации (2 часа).

Раздел 2. Коммуникативная культура

Лекция 3.

Основы коммуникативной культуры государственного и муниципального служащего (2 часа).

Лекция 4.

Культура монологической речи (2 часа).

Лекция 5.

Культура диалогической речи (2 часа).

Раздел 3. Пути преодоления барьеров речевой коммуникации

Лекция 6.

Барьеры речевой коммуникации (2 часа).

Лекция 7.

Имидж как элемент делового общения (2 часа).

Лекция 8.

Этика в деловых коммуникациях. Национальная специфика делового этикета (2 часа).

4.1.2.2. Перечень практических занятий

Семестр 4

Раздел 1. Особенности курса

Практическое занятие 1

Анализ эффективности деловых коммуникаций (2 часа).

Раздел 2. Коммуникативная культура

Практическое занятие 2

Вербальная коммуникация. Научный стиль. Официально-деловой стиль.

Публицистический стиль. Художественный стиль. Разговорный стиль (2 часа).

Практическое занятие 3

Невербальная коммуникация (2 часа).

Практическое занятие 4

Устные деловые коммуникации (2 часа).

Практическое занятие 5

Письменные деловые коммуникации (2 часа).

Раздел 3. Пути преодоления барьеров речевой коммуникации

Практическое занятие 6

Психологические аспекты деловых коммуникаций (2 часа).

Практическое занятие 7

Конфликтные ситуации в коммуникациях. Комплименты в коммуникациях (2 часа).

Практическое занятие 8

Этика в деловых коммуникациях (2 часа).

4.1.2.3. Перечень лабораторных работ

Не планируется.

4.1.2.4. Перечень тем и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Перечень тем, вынесенных на самостоятельное изучение:

1. Предмет курса «Деловые коммуникации», цели и задачи.
2. Аспекты изучения культуры речевой коммуникации.
3. Понятие коммуникации. Объем понятия, сферы употребления, виды коммуникаций.
4. Современные модели коммуникации. Стереотипы коммуникации.
5. Структура речевого коммуникативного пространства.
6. Деловое общение как деятельность. Виды, функции, ключевые понятия делового общения.
7. Структура и основные этапы делового общения.
8. Публичный монолог. Требования культуры речи. Техника монологической речи.
9. Субъект и объект в речевой коммуникации. Условия эффективного общения.
10. Типы собеседников.
11. Официально-деловой стиль русского языка как форма реализации профессиональной вербальной коммуникации.
12. Управленческая коммуникация и стили руководства.
13. Жанры административного публичного монолога.

14. Языковая характеристика руководителя. Имидж руководителя: языковой, этический и профессиональный аспекты.
15. Основные этапы деловых переговоров.
16. Управленческие диалоговые жанры: производственное совещание и пресс-конференция.
17. Основные виды вопросов и ответов в процессе деловой коммуникации.
18. Деловой телефонный диалог: особенности коммуникации.
19. Управление общением: приемы речевого воздействия на собеседника.
20. Невербальные средства общения и их роль в формировании культуры речевой коммуникации.
21. Барьеры коммуникации. Лингвистические, социологические, психологические, этические источники коммуникативных проблем.
22. Конфликт в деловом общении. Источники и виды конфликтных ситуаций.
23. Речевая агрессия в условиях современного коммуникативного пространства. Формы ее проявления, способы защиты.
24. Манипуляции в современных речевых коммуникациях. Формы проявления и способы защиты.
25. Речевой этикет в деловом общении: функции, цели и задачи. Понятие этикетной ситуации.
26. Формулы речевого этикета и особенности их употребления в деловом общении.
27. Нормативные словари и справочники русского языка как основа высокой культуры публичной коммуникации.

Для самостоятельной работы используются методические указания по освоению дисциплины и издания из списка приведенной ниже основной и дополнительной литературы.

4.1.2.5. Перечень тем контрольных работ, рефератов, ТР, РГР, РПР

Не планируется.

4.1.2.6. Примерный перечень тем курсовых работ (проектов)

Не планируется.

5. Образовательные технологии

На лекционных, практических занятиях используются традиционные формы их проведения с элементами активных форм обучения, таких, как:

Проблемная лекция – форма учебной работы, в рамках которой новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска её решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.

Доклад – это развернутое устное сообщение на какую-либо тему, сделанное публично. Работая над докладом, студент закрепляет полученный на лекциях материал, приобретает научно-исследовательские умения, а также приобретает опыт публичного выступления.

Дискуссия – аргументированное обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы.

Тестирование – контроль знаний с помощью тестов.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Фонды оценочных материалов (средств) приведены в приложении.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

7.1. Основная учебно-методическая литература по дисциплине

1. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст :

электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

2. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - <https://www.iprbookshop.ru/86469.html>

3. Чернов, А. В. Деловые коммуникации в международном менеджменте : учебное пособие / А. В. Чернов, В. А. Чернова. — Москва : Российский университет дружбы народов, 2019. — 79 с. — ISBN 978-5-209-08884-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - <https://www.iprbookshop.ru/104198.html>

7.2. Дополнительная учебно-методическая литература по дисциплине

1. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

2. Развитие потенциала сотрудников: профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / Д. Болдогоев, Э. Борчанинова, А. Глотова [и др.] ; под редакцией М. Савиной. — 5-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 288 с. — ISBN 978-5-9614-4582-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - <https://www.iprbookshop.ru/93038.html>

3. Дагаева, Е. А. Деловые переговоры : учебное пособие / Е. А. Дагаева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2019. — 116 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - <https://www.iprbookshop.ru/108077.html>

7.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В образовательном процессе используются информационные технологии, реализованные на основе информационно-образовательного портала института (www.mivlgu.ru/iop), и инфокоммуникационной сети института:

- предоставление учебно-методических материалов в электронном виде;
- взаимодействие участников образовательного процесса через локальную сеть института и Интернет;
- предоставление сведений о результатах учебной деятельности в электронном личном кабинете обучающегося.

Информационные справочные системы:

СПС "Консультант Плюс", URL: <http://www.consultant.ru/>

База данных Федеральной службы статистики, URL: <http://www.gks.ru/>

Центральная база статистических данных, URL: <http://www.cbsd.gks.ru/>

Электронная библиотечная система iprBOOK.ru, URL: <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека eLibrary.ru, URL: <http://www.eLibrary.ru>

Электронная библиотека "ЭВРИКА", URL: <http://www.mivlgu.ru/content/elektronnaya-biblioteka-evrika>

Электронная библиотека ВлГУ, URL: e.lib.vlsu.ru

Программное обеспечение:

Не предусмотрено.

7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

iprbookshop.ru

consultant.ru

gks.ru
cbsd.gks.ru
eLibrary.ru
mivlgu.ru
mivlgu.ru/iop

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кабинет деловых коммуникаций

Комплект учебно-методических пособий, ноутбук, проектор (переносной), проекционный экран (переносной)

9. Методические указания по освоению дисциплины

Для успешного освоения теоретического материала обучающийся: знакомится со списком рекомендуемой основной и дополнительной литературы; уточняет у преподавателя, каким дополнительным пособиям следует отдать предпочтение; ведет конспект лекций и прорабатывает лекционный материал, пользуясь как конспектом, так и учебными пособиями.

На практических занятиях пройденный теоретический материал подкрепляется решением задач по основным темам дисциплины. Каждой подгруппе обучающихся преподаватель выдает задачу. В конце занятия обучающие демонстрируют полученные результаты преподавателю и при необходимости делают работу над ошибками.

Самостоятельная работа оказывает важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется обучающимся самостоятельно. Каждый обучающийся самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием дисциплины. Он выполняет внеаудиторную работу и изучение разделов, выносимых на самостоятельную работу, по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Форма заключительного контроля при промежуточной аттестации – зачет. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине разработаны фонд оценочных средств и балльно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. Оценка по дисциплине выставляется в информационной системе и носит интегрированный характер, учитывающий результаты оценивания участия студентов в аудиторных занятиях, качества и своевременности выполнения заданий в ходе изучения дисциплины и промежуточной аттестации.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению *43.03.02 Туризм* и профилю подготовки *Технология туристской деятельности*
Рабочую программу составил к.э.н., доцент Галкина Ю.Е. _____

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры *Менеджмента*

протокол № 18 от 28.05.2020 года.

Заведующий кафедрой *Менеджмента* _____ *Чайковская Н.В.*
(Подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии факультета

протокол № 9 от 5.06.2020 года.

Председатель комиссии ФЭМ _____ *Терентьева И.В.*
(Подпись) (Ф.И.О.)

Фонд оценочных материалов (средств) по дисциплине
Деловые коммуникации

1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине

Задания для выполнения на практических занятиях размещены в информационно-образовательном портале по адресу <https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=804>

Вопросы для устного опроса обучающихся

Каковы цели и задачи курса «Деловые коммуникации»

Назовите аспекты изучения культуры речевой коммуникации.

Понятие коммуникации. Объем понятия, сферы употребления, виды коммуникаций.

Назовите современные модели коммуникации. Стереотипы коммуникации.

Структура речевого коммуникативного пространства.

Виды, функции, ключевые понятия делового общения.

Структура и основные этапы делового общения.

Требования культуры речи. Техника монологической речи.

Субъект и объект в речевой коммуникации. Условия эффективного общения.

Назовите типы собеседников.

Официально-деловой стиль русского языка как форма реализации профессиональной вербальной коммуникации.

Управленческая коммуникация

Стили руководства.

Жанры административного публичного монолога.

Языковая характеристика руководителя.

Имидж руководителя: языковой, этический и профессиональный аспекты.

Основные этапы деловых переговоров.

Управленческие диалоговые жанры: производственное совещание и пресс-конференция.

Основные виды вопросов и ответов в процессе деловой коммуникации.

Деловой телефонный диалог: особенности коммуникации.

Управление общением: приемы речевого воздействия на собеседника.

Невербальные средства общения и их роль в формировании культуры речевой коммуникации.

Лингвистические, социологические, психологические, этические источники коммуникативных проблем.

Источники и виды конфликтных ситуаций.

Формы проявления речевой агрессии, способы защиты.

Формы проявления и способы защиты от манипуляций в современных речевых коммуникациях.

Понятие этикетной ситуации. Речевой этикет в деловом общении: функции, цели и задачи.

Формулы речевого этикета и особенности их употребления в деловом общении.

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов

Рейтинг-контроль 1	устный опрос, выполнение практических заданий	20
Рейтинг-контроль 2	устный опрос, выполнение практических заданий	20
Рейтинг-контроль 3	устный опрос, выполнение практических заданий	20
Посещение занятий студентом	посещение лекций и практических занятий	10
Дополнительные баллы (бонусы)	активность на практических занятиях	10
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы	выполнение заданий, предусмотренных планом самостоятельной работы студентов	20

2. Промежуточная аттестация по дисциплине

Перечень вопросов к экзамену / зачету / зачету с оценкой.

Перечень практических задач / заданий к экзамену / зачету / зачету с оценкой (при наличии)

Оценочные средства для промежуточной аттестации в виде тестов размещены в информационно-образовательном портале МИ ВлГУ по ссылке <https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=804>

Методические материалы, характеризующие процедуры оценивания

На основе типовых заданий программным комплексом информационно-образовательного портала МИ ВлГУ формируются в автоматическом режиме тестовые задания для студентов. Программный комплекс формирует индивидуальные задания для каждого зарегистрированного в системе студента и устанавливает время прохождения тестирования. Результатом тестирования является количество набранных баллов.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
Более 80	«Отлично»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Высокий уровень
66-80	«Хорошо»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом	Продвинутый уровень

		сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
50-65	«Удовлетворительно»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	<i>Пороговый уровень</i>
Менее 50	«Неудовлетворительно»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	<i>Компетенции не сформированы</i>

3. Задания в тестовой форме по дисциплине

Примеры заданий:

1. Принципиальные переговоры будут успешными, если ...
 - разбираться с проблемой
 - сосредоточиться на интересах сторон
 - сделать разграничение между участниками и предметом переговоров
 - сконцентрировать внимание на позициях сторон

2. Коммуникативная сторона общения — это:
 - обмен информацией между людьми
 - восприятие участниками общения друг друга
 - взаимопонимание участников общения
 - организация взаимодействия между людьми

Полный перечень тестовых заданий с указанием правильных ответов, размещен в банке вопросов на информационно-образовательном портале института по ссылке <https://www.mivlgu.ru/iop/question/bank/managecategories/category.php?courseid=804>

Оценка рассчитывается как процент правильно выполненных тестовых заданий из их общего числа.