

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



Проректор
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И КУЛЬТУРА РЕЧИ**

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль/программа подготовки: Управление и технологии в гостиничном бизнесе

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная (ускоренное обучение на базе СПО 2019)

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
1	3/108				108	Зачет (переаттестация)
Итого	3/108				108	Зачет (переаттестация)

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины состоит в совершенствовании речевой культуры студентов, в развитии навыков эффективной речевой коммуникации, особенно в учебно-научной и деловой сферах деятельности.

Задачи: - способствовать формированию у обучающихся понимания основ деловой коммуникации, освоения коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- сформировать самостоятельный эффективный коммуникативный стиль, умения и навыки продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации и культура речи» относится к обязательной части учебного плана 43.03.03 «Гостиничное дело».

Перереквизиты дисциплины: дисциплина опирается на знания предметов основной образовательной программы среднего (полного) общего образования: русский язык, литература, риторика.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
<i>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</i>	<i>Частичное освоение компетенции</i>	Знать: <ul style="list-style-type: none">- особенности вербальной и невербальной коммуникации; определение,- функции и виды коммуникации;- особенности деловой коммуникации;- формы делового общения;- основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных;- общения с коллегами и начальником, публичных выступлений;- этические принципы деловых коммуникаций; Уметь: <ul style="list-style-type: none">- определять природу, структуру и основные элементы научной и деловой коммуникации,- соблюдать стилистические и языковые нормы в научном и официально-деловом устном и письменном тексте,- строить, оформлять и редактировать основные научные и официально-деловые тексты,

		<ul style="list-style-type: none"> - анализировать коммуникативные стратегии и тактики в научной и деловой сферах профессиональной деятельности <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования современных принципов коммуникации в профессиональной деятельности
--	--	---

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Понятие и предмет основ деловых коммуникаций и этикета.	1					12		Переаттестация
2	Коммуникативный процесс	1					12		Переаттестация
3	Эффективные коммуникации в бизнесе.	1					12		Переаттестация
4	Психология коммуникации в бизнесе	1					12		Переаттестация
5	Деловой этикет. Правила хорошего тона.	1					12		Переаттестация
6	Невербальные коммуникации в бизнесе. Публичные выступления.	1					12		Переаттестация
7	Устные коммуникации в бизнесе. Переговоры	1					12		Переаттестация
8	Конфликтные ситуации в коммуникации.	1					12		Переаттестация
9	Деловая переписка. Правила оформления документов.	1					12		Переаттестация
Всего за семестр:							108		Зачет (переаттестация)
Наличие в дисциплине КТ/КР									
Итого по дисциплине							108		Зачет (переаттестация)

Содержание курса

Тема 1. Понятие и предмет основ деловых коммуникаций и этикета.

Четыре базовых элемента в процессе коммуникации. Определение понятий деловые коммуникации и деловой этикет. Основные принципы деловых коммуникаций и делового этикета. Функции деловых коммуникаций и делового этикета.

Тема 2. Коммуникативный процесс.

Понятие коммуникативного процесса. Основные правила кодирования сообщений. Типы данных в содержании сообщений. Понятие декодирования информации, каким образом оно происходит. Основные средства коммуникации, направленные во внешнюю среду. Понятие коммуникативной системы организации. Виды каналов коммуникаций в организации. Горизонтальные каналы коммуникаций. Формальные и неформальные каналы коммуникации. Коммуникативная сеть в организации.

Тема 3. Эффективные коммуникации в бизнесе.

Понятие коммуникативного барьера. Внутренние и внешние помехи слушания. Понятие нерелективного слушания и релективного слушания. Понятие и особенности эмпатического слушания. Основные функции обратной связи в коммуникации. Отличие открытых и закрытых вопросов. Пути улучшения коммуникаций в бизнесе.

Тема 4. Психология коммуникации в бизнесе.

Основные правила поведения при речевом взаимодействии. Методы и приемы достижения доверительного взаимопонимания в коммуникации. Основные типы собеседников в соответствии с типом характера. Классифицирование собеседников по стилю передачи и восприятия информации. Основные манипулятивные уловки. Основные типы манипуляторов. Стратегии манипуляторов. Способы реагирования на манипуляции.

Тема 5. Деловой этикет. Правила хорошего тона.

Понятие делового этикета и хорошего тона. Этические требования к подбору и преподнесению подарков и сувениров. Правила оформления деловой визитной карточки. Типичные ошибки делового этикета.

Тема 6. Невербальные коммуникации в бизнесе. Публичные выступления.

Основные формы невербальной коммуникации. Жесты отражающие внутреннее состояние собеседника. Позиции за столом. Как можно интерпретировать голос собеседника. Факторы, влияющие на пантомимику. Науки, изучающие невербальные средства в коммуникации. Структура публичного выступления. Этапы подготовки и проведения публичного выступления. Основные факторы, мешающие эффективной речи.

Тема 7. Устные коммуникации в бизнесе. Переговоры.

Приемы ускорения принятия деловых решений. Основные правила поведения на совещании. Способы преодоления сложных эмоциональных состояний. Определение понятия «круглый стол». Этапы переговорного процесса. Основные методы ведения переговоров. Что такое интервью, каковы его основные типы? Основные правила делового телефонного разговора. Понятие презентации. Основные правила создания демонстрационного средства для успешной презентации. Понятию «видеоконференция». Характеристики присущие спору как разновидности деловой коммуникации. Основные законы аргументации. Типичные ошибки в аргументации. Основные логические методы аргументирования.

Тема 8. Конфликтные ситуации в коммуникации.

Основные стили поведения в конфликтной ситуации. Принципы необходимые в руководстве при разрешении конфликта. Основные средства для профилактики конфликтов. Способы психологической защиты в конфликтной ситуации. Как правильно выслушивать критику? Причины возражений и замечаний. Основные методы нейтрализации замечаний.

Тема 9. Деловая переписка. Правила оформления документов.

Правила составления писем. Специфика оформления входящих и исходящих писем. Роль организационных документов в деловом общении. Виды документов, относящиеся к распорядительным. Информационно-справочные документы. Типичные ошибки при составлении резюме.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Деловые коммуникации и культура речи» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Групповая дискуссия (тема №1-9);*

Для оценивания результатов обучения студентов (уметь, владеть) используются следующие процедуры и технологии:

- *практические контрольные задания, включающих одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить;*

- *задания на установления правильной последовательности взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;*

- *установления последовательности (описать алгоритм выполнения действия);*

- *нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий)*

Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии:

- *тестирование;*

- *индивидуальное собеседование;*

- *письменные ответы на вопросы*

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме зачета (перееаттестации).

Вопросы к зачету (перееаттестации)

1. Процессы общения как социально-психологический механизм воздействия в профессиональной деятельности.

2. Сущность понятий «коммуникаций», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
3. Теория коммуникации.
4. Элементы коммуникативного процесса.
5. Роль речи и ее культуры в деловом общении.
6. Стили речи.
7. Специфика вербальной и невербальной коммуникации.
8. Основные черты официально-делового стиля.
9. Компоненты невербальной коммуникации.
10. Основные коммуникативные барьеры, их типы и пути их преодоления в деловом общении.
11. Трудности эффективного слушания.
12. Определение термина «коммуникации». Основная классификация коммуникаций.
13. Современные коммуникационные технологии в организации.
14. Способы передачи информации. Требования к формируемым информационным материалам.
15. Виды обмена информацией в коммуникативных процессах. Общение как коммуникативный процесс.
16. Критерии оценки эффективности коммуникативного процесса. Виды аргументации в межличностных коммуникациях.
17. Основные функции деловой беседы. Виды бесед. Эффективность делового разговора.
18. Типы совещаний. Процесс подготовки деловых совещаний.
19. Пресс-конференция. Специфика проведения пресс-конференций.
20. Критерии определения эффективности ведения переговоров. Стили ведения переговоров. Принципы ведения переговоров.
21. Цели презентации. Подготовка презентации. Требования к ведущему презентацию.
22. Самопрезентация. Значение одежды для самопрезентации.
23. Документационное обеспечение деловой коммуникации.
24. Средства коллективной работы в компьютерных сетях.
25. Современные методы обработки деловой информации и корпоративных информационных систем.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
Основная литература*			
1. <i>Коноваленко, М. Ю.</i> Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 466 с. — ISBN 978-5-534-11058-6	2019		https://bibli-online.ru/bcode/444387
2. <i>Ратников, В. П.</i> Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 527 с. — ISBN 978-5-9916-3496-0.	2019		https://bibli-online.ru/bcode/425857
3. <i>Спивак, В. А.</i> Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. 2019. — 460 с. — ISBN 978-5-9916-3684-1.	2019		https://bibli-online.ru/bcode/426318
Дополнительная литература			
1. <i>Дзялошинский, И. М.</i> Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — ISBN 978-5-9916-3044-3.	2019		https://bibli-online.ru/bcode/425851
2. Маслова Е.Л., Международный культурный обмен и деловые коммуникации [Электронный ресурс] / Маслова Е.Л. - М. : Дашков и К, 2018. - 127 с. - ISBN 978-5-394-03055-0	2018		http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394030550.html

7.2. Интернет-ресурсы

1. <http://www.gramota.ru/slovari/online/>
2. <https://www.slovari.ru>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

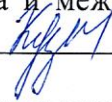
Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мультимедиа оборудованием, аудитории без спец. оборудования.*

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office.

Рабочую программу составил доцент Корнилов Н.В.



Рецензент (представитель работодателя) Е.А. Кузнецова, к.ф.н., доц. кафедры философии, истории, права и межкультурной коммуникации Владимирского филиала Финансового университета



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры журналистики, рекламы и связей с общественностью

Протокол № 1 от 29.08.2019 года

И.о. заведующего кафедрой Латышева Ж.В.



Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Протокол № 1 от 30.08.2019 года

Председатель комиссии

