

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»**

**Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории**



УТВЕРЖДАЮ:
Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

(подпись)

25 апреля 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ В
СЕРВИСЕ»**

По направлению подготовки 43.03.01 Сервис
Профиль: «Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. – 25 с.

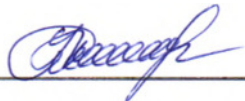
Рабочая программа учебной дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в сервисе» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

Кандидат экономических наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Гутько Е.Ю.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 г., протокол № 13.

Заведующий кафедрой

управления персоналом и экономической теории  Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы 12.04.2023 г., протокол №8.

Председатель учебно-методической

комиссии института управления и государственной службы  Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины - является комплексное изучение этических основ и принципов делового общения.

Задачи:

- изучение этических основ делового общения и формирование современной деловой культуры;
- дать студентам представление об основах теории коммуникации и закономерностях ее применения в деловом общении;
- ознакомить студентов с основами подготовки и проведения публичных выступлений, деловой беседы, деловых переговоров;
- выработать у студентов представление о влиянии речевой этики на эффективность делового общения.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Маркетинг в сервисе» относится к обязательной части (Б1.В.ДВ.02.02). Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания:

- сущность деловой коммуникации, ее составляющих и роль в деловой сфере общественных отношений;
- формы деловых коммуникаций;

умения:

- определять социально-психологические особенности деловых партнеров;
- разрабатывать эффективные деловые коммуникации; владеть:
- технологиями эффективного ведения разных форм коммуникаций;
- навыками достижения коммуникативной цели;
- навыками реализации принципов успешной самопрезентации.

навыки:

- формирования коммуникативно-речевых умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности;
- развития умения целесообразно выбирать формы деловой коммуникации, способствуя личностной потребности в совершенствовании их ведения;
- формирования осознанного отношения к выбору стратегий деловых коммуникаций.

Содержание дисциплины является логическим продолжением знаний, полученных во время обучения в бакалавриате, и служит основой для освоения дисциплин «профессиональная этика и этикет», «менеджмент», «управление персоналом», «организация гостеприимства в сервисной деятельности».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-2 Демонстрирует высокий уровень этического поведения в профессиональной деятельности, умеет строить эффективные межличностные отношения	ПК-2.3 Демонстрирует высокий уровень этического поведения в профессиональной деятельности, умеет строить эффективные межличностные отношения	Знать: правила делового этикета; этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами, пациентами и их родственниками; морально-этические нормы в поведении и общении; основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования; формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; составляющие профессионального имиджа. Уметь: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; противостоять условиям и факторам профессионально-нравственной деформации; пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; поддерживать репутацию в профессиональной деятельности; создавать и

		соблюдать профессиональный имидж; организовывать рабочее место. Владеть: навыками создания в организации приемлемых условий существования этики, в том числе этики профессиональной; способами осуществления технологических приемов управления по ценностям; умениями предотвращать конфликтные ситуации; •навыком использовать модели принятия решений в ситуации ценностных конфликтов и этических дилемм; навыком решения этических дилемм, применения инструментов регулирования этического поведения в компании.
--	--	---

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3 зач. ед)	108 (3 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего)	54	6
в том числе:		
Лекции	36	4
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	18	2
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	54	102
Форма аттестации	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Дисциплина изучается во 2 семестре.

Тема 1. Теоретико методологические основы деловых коммуникаций

Предметное поле дисциплины «Деловые коммуникации» Объект и предмет деловых коммуникаций. Научные теории в понимании объекта и предмета деловых коммуникаций. Коммуникация как процесс обмена информацией. Модели, виды, функции коммуникации. Современные теории коммуникации.

Тема 2. Технологии эффективной коммуникации

Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов

Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации

Личность в организации. Факторы, определяющие поведение человека в организации. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации. Репрезентативные системы

Тема 4. Психологические основы делового общения

Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности).

Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы

Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления.

Тема 6. Язык делового общения

тили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом.

Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу

Общая характеристика механизма взаимодействия и взаимосвязи различных форм делового общения. Владение деловым этикетом как гарантии успешного продвижения по карьерной лестнице. Планирование и развитие

карьеру сквозь призму требований, рекомендаций и ограничений со стороны делового этикета. Поиск работы и трудоустройство

Тема 8. Защита деловой информации как аспект делового этикета

Государственная тайна (три категории секретности: сведения особой важности; совершенно секретные и секретные). Сохранность коммерческой тайны. Постановка грифов секретности. Регулирование допуска. Утечка информации в оценке законодательства, коммерческих рисков и делового этикета. Организация перемещения охраняемой информации с целью защиты от утечки. Персональные данные, текущие планы, сведения о конфликтных ситуациях в коллективе как охраняемые объекты (обсуждение этической стороны проблематики).

Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.

Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Стратегии и тактики общения. Барьеры общения. Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмпатическое слушание.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Теоретико методологические основы деловых коммуникаций	4	2
2	Технологии эффективной коммуникации	4	-
3	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	4	-
4	Психологические основы делового общения	4	2
5	Деловые коммуникации: виды, правила, этапы	4	-
6	Язык делового общения	4	-
7	Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу	4	-
8	Защита деловой информации как аспект делового этикета	4	-
9	Стратегии и тактики деловых	4	-

	коммуникаций		
Итого:		36	4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Этика делового общения: основные аспекты	4	2
2.	Коммуникации в управлении и структура общения.	4	—
3.	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	4	—
4.	Психологические основы делового общения.	4	—
5.	Деловые коммуникации: виды, правила, этапы	2	—
Итого:		18	2

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Коммуникация, ее значение, виды и функции	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	6	12
2.	Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.	Самостоятельное изучение литературы.	6	12
3.	Основные модели и стили деловых коммуникаций	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка	6	12

		реферата, доклада		
4.	Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.	Самостоятельное изучение литературы.	6	12
5.	Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	6	12
6.	Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации	Самостоятельное изучение литературы.	6	12
7.	Символы и знаки в процессе коммуникации, их интерпретация и восприятие	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	6	12
8.	Отражение и восприятие в деловой коммуникации	Самостоятельное изучение литературы.	6	14
9.	Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	6	14
Итого:			54	102

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии), информационных технологий (презентационные материалы), развивающих и инновационных образовательных технологий.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных, проектных, информационных (использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) образовательных технологий.

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем(ями), ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений);
- контрольные работы;
- творческие задания;
- рефераты;
- тесты.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить результаты текущей и промежуточной аттестации обучающихся по данной дисциплине, помещаются в приложении к рабочей программе в соответствии с «Положением о фонде оценочных средств».

Промежуточная аттестация по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного/письменного зачета (включает в себя ответы на теоретические вопросы и ответы на тестовые задания). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

Зачеты	Характеристика знания предмета и ответов
зачтено	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество

	ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
не зачтено	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Чёрный, С. П. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / С. П. Чёрный, А. П. Савин. — Железногорск : СПСА, 2020. — 239 с. — Текст : электронный // Лань : электроннобиблиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/170739> (дата обращения: 08.11.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Кораблина, Е. П. Профессиональная этика и служебный этикет / Е. П. Кораблина, С. Б. Пашкин ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — СанктПетербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2019. — 212 с. — ISBN 9785806427411. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=577597 (дата обращения: 08.11.2021). — Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

1. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Управление персоналом" / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; М-во образования РФ, Гос. ун-т управления. — Москва : ИНФРА-М, 2006. — 368 с. — (Высшее образование). — Текст : непосредственный.
2. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки "Гостиничное дело" и "Туризм" / С. В. Дусенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Академия, 2012. — 224 с. — Текст : непосредственный.
3. Гаврилова, Н. П. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Н. П. Гаврилова, Е. О. Гаврилов, С. Б. Максюкова; ГОУ ВПО "Кузбас. гос. техн. ун-т". — Кемерово : Издательство КузГТУ, 2008. — 152 с. — URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90249&type=utchposob:common>. — Текст : непосредственный + электронный.

в) методические рекомендации:

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 304 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-8199-0374-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/>

2. УМК, Основы делового общения, Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж банковского дела и информационных систем», 2022

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Основы деловой и публичной коммуникации в сервисе»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-2 Способен управлять высокоэффективной командой, обладающей необходимым и компетенциям и для реализации бизнес-процессов в сфере услуг, с учетом текущей ситуации на рынке труда	Пороговый	Знать: предмет и специфику этики в качестве одной из философских дисциплин; методы и приёмы философского анализа проблем; основные ценностные и моральные установки современной культуры проблемы, возможности и приёмы формирования этического и нравственного поведения работников возможности регулирования в организации этических нарушений и противодействия коррупции; способы контроля этического поведения в компании

Основной		Базовый	Уметь: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; Противостоять условиям и факторам профессионально нравственной деформации; Пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; поддерживать репутацию в профессиональной деятельности; создавать и соблюдать профессиональный имидж; организовывать рабочее место.
		Высокий	Владеть: навыками создания в организации приемлемых условий существования этики, в том числе этики профессиональной; способами осуществления технологических приемов управления по ценностям; умениями предотвращать конфликтные ситуации; навыком использовать модели принятия решений в ситуации ценностных конфликтов и этических дилемм; навыком решения этических дилемм, применения инструментов регулирования этического поведения в компаниию

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)

	ПК 2 Способен управлять высокоэффективной командой, обладающей необходимыми компетенциями для реализации бизнес-процессов в сфере услуг, с учетом текущей ситуации на рынке труда	ПК-2.3 Демонстрирует высокий уровень этического поведения в профессиональной деятельности, умеет строить эффективные межличностные отношения	Тема 1. Теоретико методологические основы деловых коммуникаций Тема 2. Технологии эффективной коммуникации Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации Тема 4. Психологические основы делового общения Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этап Тема 6. Язык делового общения Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу Тема 8. Защита деловой информации как аспект делового этикета Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	<i>1</i>
--	--	---	---	-----------------

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/ п	Код компетенции	Индикатор ы достижени й компетенц и	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
--------------	--------------------	--	---	--	--

	ПК-2 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Демонстрирует высокий уровень этического поведения в профессиональной деятельности, умеет строить эффективные межличностные отношения	Знать: предмет и специфику этики в качестве одной из философских дисциплин; методы и приёмы философского анализа проблем; основные ценностные и моральные установки современной культуры проблемы, возможности и приёмы формирования этического и нравственного поведения работников возможности регулирования в организации этических нарушений и противодействия коррупции; способы контроля этического поведения в компании; Уметь: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; поддерживать репутацию в профессиональной деятельности; создавать и соблюдать профессиональный имидж; организовывать рабочее место. Владеть: навыками создания в организации приемлемых условий существования этики, в том числе этики профессиональной; способами осуществления технологических приемов управления по ценностям;	Тема 1. Теоретико методологические основы деловых коммуникаций Тема 2. Технологии эффективной коммуникации Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации Тема 4. Психологические основы делового общения Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этап Тема 6. Язык делового общения	
--	---	--	--	---	--

Типовые тестовые задания
(пороговый уровень)

1. Сферами деловых коммуникаций являются:
 - А) служебная;
 - Б) коммуникативная;
 - В) культурная;
 - Г) личная.
2. Характеристиками деловых коммуникаций являются:
 - А) регламентирование;
 - Б) свобода действий.
3. Основами деловых коммуникаций являются:
 - А) партнерские отношения
 - Б) взаимный интерес
 - В) личная выгода
4. Устными видами общения являются:
 - А) монолог;
 - Б) диалог;
 - В) полилог.
5. Целью переговоров может быть:
 - А) приятное времяпрепровождение;
 - Б) консенсус;
 - В) выяснение отношений;
 - Г) навязывание условий.
6. Качества, необходимые при осуществлении деловых коммуникаций:
 - А) компетентность;
 - Б) тактичность;
 - В) доброжелательность;
 - Г) конфликтность.
7. Функциями деловых коммуникаций являются:
 - А) инструментальная;
 - Б) поэтическая;
 - В) интегративная;
 - Г) магическая;
 - Д) социального контроля.
8. Условиями реализации деловой коммуникации являются:
 - А) информационное содержание;
 - Б) обязательность контактов всех участников;
 - В) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
 - Г) выражение эмоционального состояния участников.
9. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:
 - А) совместный анализ проблем;
 - Б) приемы военной тактики;
 - В) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания;
10. Наиболее приемлемые формы окончания выступления:
 - А) призыв к действию;
 - Б) постановка вопроса;

- В) перечисление исследователей обозначенной проблемы;
Г) цитирование.

11. При публичном выступлении внимание аудитории проявляется в нескольких видах. Внимание, которое возникает как сознательное, волевое, но затем поддерживается без всяких усилий со стороны слушателей, это:

- А) Произвольное внимание;
Б) Непроизвольное внимание ;
В) Активное внимание;
Г) Послепроизвольное внимание.

12. Вертикальные коммуникации в организации – это:

- А) передача информации по каналам, которые определены, установлены руководством;
Б) коммуникации, которые происходят по каналам не в рамках организационной структурой управления, должностных обязанностей и полномочий;
В) перемещение информации внутри организации с уровня на уровень в рамках организационной структуры управления;
Г) общение происходит между членами одной группы или рабочей группы одного уровня, между руководителями или исполнительным персоналом одного уровня;
Д) передача информации от подчиненного руководителю;
Е) передача информации от руководителя подчиненному.

13. Стратегия поведения при возникновении конфликта в деловом общении, когда конфликтующие стремятся принять решение, удовлетворяющее обе стороны – это:

- А) Конкуренция;
Б) Уклонение
В) Приспособление
Г) Сотрудничество

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование», студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

1. Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений) (пороговый уровень)

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Основные отличия общения от предметной деятельности.
3. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
4. Подход к общению как к творческой деятельности.
5. Критерия выделения этапов общения.
6. Объективные критерии классификации видов общения.
7. Социально-психологические критерии выделения видов общения.
8. Функции общения.
9. Аналитические модели межличностного общения.
10. Характеристики примитивного вида общения.
11. Характеристики манипулятивного вида общения.
12. Характеристики делового общения.
13. Характеристики личностного духовного общения.
14. Особенности личностного подхода к общению.
15. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
16. Социальные способности личности и деловое общение.
17. Стили общения.
18. Роль личностных характеристик в протекании общения.
19. Специфические характеристики коммуникации в общении.
20. Речевое воздействие и типы включения в сознание реципиента.
21. Виды коммуникативных воздействий.
22. Структура сообщения в общении.
23. Особенности коммуникации, центрированной на партнере.
24. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
25. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
26. Понятие о невербальных средствах общения.
27. Соотношение вербальных и невербальных средств общения

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Рекомендуемая тематика контрольных работ

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
2. Социально-психологические основы делового общения.
3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
5. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
6. Особенности делового общения в коммерческой организации.
7. Роль руководителя в организации делового общения.
8. Перцептивные барьеры делового общения.
9. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
10. Вербальные средства делового общения.
11. Невербальная система делового общения.
12. Структура делового общения.
13. Цикличность процесса делового общения
14. Основные виды делового общения.
15. Основные правила делового общения

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Практические задания:

Ситуационное задание 1

Вы работаете в АО «Инторг» начальником организационного отдела. АО включает семь магазинов и оптовый склад в Москве и по одному магазину в городах Московской области — Волоколамске, Жуковском, Мытищах, Подольске и Тушино. Штаб-квартира АО находится в Москве. Генеральный директор С.С. Егоров вчера убыл в командировку. Перед отъездом он принял решение о проведении через 10 дней совещания по вопросам: условия хранения непродовольственных товаров в магазинах АО, культура обслуживания покупателей, расширение розничной торговой сети АО. Пригласить предполагается руководителей магазинов, оптового склада и заинтересованных лиц, работающих в аппарате АО. Генеральный директор

также вчера поручил вам провести (совместно с соответствующими руководителями) всю работу по подготовке совещания. 1) Составить проект приказа о подготовке совещания. 2) Составить мероприятия по подготовке данного совещания, прокомментировать их.

Ситуационное задание 2

Вы работаете коммерческим директором в рассматриваемой компании «Инторг». 39 Генеральный директор С. С. Егоров за два дня до даты, на которую назначено совещание, сообщил по телефону, что он задерживается в командировке, поручил вам провести совещание. При этом сообщил, что начальнику организационного отдела А. П. Кореvu было поручено провести всю работу по подготовке совещания, в том числе подготовке с помощью соответствующих отделов информации для генерального директора по рассматриваемым вопросам. 1) Перечислить работу, которую следует провести в связи с совещанием накануне и в день проведения совещания. 2) Разработать сценарий проведения совещания. 3) Перечислить работу, связанную с совещанием 4) Проанализировать и оценить качество подготовки и проведения двух совещаний, в которых вы когда-либо принимали участие.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое занятие»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Творческое задание выполнено на высоком уровне
4	Творческое задание выполнено на среднем уровне
3	Творческое задание выполнено на низком
2	Творческое задание выполнено на неудовлетворительном уровне или не выполнено

Темы рефератов:

1. Характеристика отличительных особенностей письменной и устной речи.
2. Специфике деловой речи сотрудников организации.
3. Основные этапы работы над публичным выступлением.
4. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма.
5. Активное и пассивное владение словом.
6. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
7. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие.
8. Алгоритм проведения деловых переговоров.

9. Варианты проведения деловой беседы для коммерческой организации

10. Варианты публичного выступления: удачного, неэффективного, провального, убеждающего.

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Творческие задания

Творческое задание не предусмотрено.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «творческое задание»

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции в международном менеджменте в туризме.
2. Участники деловой коммуникации в международном менеджменте в туризме, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации в международном менеджменте в туризме.
6. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
7. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.

8. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия в международном менеджменте в туризме.
9. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
10. Межличностные, групповые и организационные коммуникации.
11. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление

**Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«Экзамен»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)