

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.Э.2.1 Деловые коммуникации в сервисе»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.Э.2.1 Деловые коммуникации в сервисе» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от " 6 " 02 2023 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры


подпись Е.В. Шестакова
расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент	 подпись	Четверикова Н.А. расшифровка подписи
должность		
подпись		
расшифровка подписи		

СОГЛАСОВАНО:

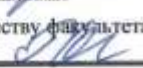
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис


подпись Е.В. Шестакова
расшифровка подписи

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов


подпись 
расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета


подпись Ю.В. Рожкова

№ регистрации _____

© Четверикова Н.А., 2023
© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.

Задачи:

- изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации;
- развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия в сервисной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.22 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.В.4 Экономика и социология труда в сфере сервиса*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-3 Способен проектировать процессы предоставления услуг	ПК*-3-В-1 Способен оценивать результаты деятельности сервисного предприятия ПК*-3-В-2 Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия ПК*-3-В-3 Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг	Знать: особенности коммуникационного процесса при предоставлении услуги Уметь: использовать коммуникацию при проектировании, предоставлении услуги Владеть: навыками конструктивной критики при проектировании услуг
ПК*-6 Способен к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПК*-6-В-1 Умеет применять знания в области коммуникаций для организации контактной зоны сервисных предприятий ПК*-6-В-2 Способен осуществлять организацию контактной зоны предприятий сферы сервиса	Знать: основы теории коммуникации и коммуникационного процесса, аспекты вербального и невербального общения и имиджевых составляющих для организации контактной

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		зоны предприятия сервиса Уметь: использовать коммуникацию как функцию управления сервисной деятельностью Владеть: навыками использования норм деловой коммуникации для организации контактной зоны

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	56,25	56,25
Лекции (Л)	28	28
Практические занятия (ПЗ)	28	28
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - написание эссе (Э); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю)	51,75	51,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Основы теории коммуникаций	18	4	4		10
2	Коммуникационный процесс в сфере сервиса	18	4	4		10
3	Коммуникации в системе управления организациями сферы сервиса	18	4	4		10
4	Личность как субъект деловых коммуникаций.	18	6	6		6
5	Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации	18	5	5		8
6	Управление внешними коммуникациями в	18	5	5		8

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
	сервисной организации					
	Итого:	108	28	28		52
	Всего:	108	28	28		52

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Основы теории коммуникаций.

Понятие и основные этапы развития коммуникаций. Теория коммуникации как наука и предмет. Система понятий теории коммуникации, соотношение понятий «деловая коммуникация» и «деловое общение». Вербальные и невербальные средства коммуникации.

Раздел 2. Коммуникационный процесс в сфере сервиса.

Элементы и этапы процесса коммуникаций предприятий сервиса. Коммуникативные барьеры. Управленческое взаимодействие и конфликт в коммуникационном процессе. Правила конструктивной критики в конфликте. Обеспечение коммуникационного процесса в сфере сервиса.

Раздел 3. Коммуникации в системе управления организациями сферы сервиса.

Коммуникация как функция управления организацией сервиса. Модель процесса коммуникации. Формы коммуникаций в организации. Уровни организационных коммуникаций. Проявление и использование вербальных и невербальных средств коммуникации внутри организации сферы сервиса. Коммуникационные сети.

Раздел 4. Личность как субъект деловых коммуникаций.

Понятие личности и ее структура. Темперамент и характер деловых партнеров, потребителей и т.д., их влияние на процесс коммуникации. Темперамент. Характер. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.

Раздел 5. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации.

Восприятие и коммуникация. Понятие имиджа: содержание, типы. Имидж делового человека и его слагаемые. Имиджирование: стратегия и тактика.

Раздел 6. Управление внешними коммуникациями сервисной организации.

Паблик рилейшнз и управление репутацией организации. Коммуникация в сфере паблик рилейшнз. Коммуникационный менеджмент в кризисных ситуациях. Коммуникационный этикет.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1,2	1	Основы теории коммуникаций	4
3,4	2	Коммуникационный процесс в сфере сервиса	4
5,6	3	Коммуникации в системе управления организациями сферы сервиса	4
7,8,9	4	Личность как субъект деловых коммуникаций.	6
10,11,12	5	Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации	5

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
12,13,14	6	Управление внешними коммуникациями в сервисной организации	5
		Итого:	28

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : [16+] / С. А. Круглова, И. В. Щербакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 88 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860> (дата обращения: 27.03.2023). – ISBN 978-5-4499-2612-8. – DOI 10.23681/618860. – Текст : электронный.
2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – М. : ИНФРА-М, 2009. - 424 с.

5.2 Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для бакалавров: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва : Юрайт, 2014. - 464 с.
2. Барышева, А. В. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие / А. В. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шердер. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 256 с.

5.3 Периодические издания

1. Вопросы психологии: журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2023
2. Вопросы экономики: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2023
3. Проблемы теории и практики управления: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2023
4. Социологические исследования: журнал. – М.: АРСМИ, 2023
5. Директор по персоналу: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2023
6. Управление развитием персонала: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2023

5.4 Интернет-ресурсы

1. [http:// cyberleninka.ru](http://cyberleninka.ru) – научная электронная библиотека;
2. <http://docs.cntd.ru> – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.
3. <http://elibrary.ru> – электронная библиотека научных публикаций.
4. <http://gumer.info> – электронная библиотека по истории, психологии, культуре;
5. <http://www.hr-portal.ru> – интернет-портал, который содержит публикации по вопросам управления персоналом.
6. www.aup.ru – электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.
7. <https://www.lektorium.tv/mooc> - «Лекториум», MOOK: «Основы успешного делового общения»
8. <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Эффективная коммуникация в рабочей среде»
9. <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Этикет на все случаи жизни»
10. <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Основы эффективного делового общения»

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe
2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserver1\CONSULT\cons.exe>
3. <http://edu.garant.ru/garant/study/> - Интернет-версия ГАРАНТ-Образование, Система ГАРАНТ для студентов, аспирантов и преподавателей
4. Пакет офисных приложений LibreOffice
5. Программная система для организации видео-конференц-связи Webinar.ru

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.