

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Международный банковский институт имени Анатолия Собчака»**



**Рабочая программа дисциплины  
Деловые коммуникации**

Направление подготовки: *43.03.03 Гостиничное дело*

Направленность (профиль): *Гостиничная деятельность*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очно-заочная*

Санкт-Петербург  
2023

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование целостного и системного понимания функций, роли и принципов эффективной деловой коммуникации у будущих бакалавров в их практической деятельности.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 1.

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП

3.1. Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к Блоку 1 учебного плана образовательной программы.

Таблица 1

**Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения**

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде	Знать: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами Уметь: организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; Владеть: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации
	УК-3.2. Способен занимать активную, ответственную, лидерскую позицию в команде, демонстрирует лидерские качества и умения	Знать: роли, функции и задачи лидера в современной организации Уметь: применять на практике ведущие теории лидерства Владеть: навыками коучинга и наставничества

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах), использует языковые средства для достижения профессиональных целей	Знать: теоретические основы деловых коммуникаций, их виды, сущность, функции и формы Уметь: применять понятийно-теоретический аппарат, основные социально-психологические законы деловых коммуникаций в профессиональной деятельности Владеть: навыками организации и проведения деловых бесед и переговоров в общении с целью построения взаимовыгодных партнерских отношений;
	УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(ых) языке(ах), выстраивает стратегию устного и письменного общения в рамках межличностного и межкультурного общения	Знать: нравственные основы общения в сфере бизнеса, этику и этикетные формы деловой коммуникации; Уметь: выбирать правильную стратегию поведения с деловыми партнерами в процессе переговоров Владеть: навыками использования знаний письменной и разговорной речи на иностранных языках

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

#### Распределение трудоемкости учебной дисциплины по видам работ по семестрам для очной формы обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	зач. ед.	час.	по семестрам	
			3	4
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	<b>5</b>	<b>180</b>	<b>180</b>	
Контактная работа, в том числе:		<b>16</b>	<b>16</b>	
<b>Аудиторные занятия</b>		<b>16</b>	<b>16</b>	
Лекции (Л)		8	8	
Практические занятия (ПЗ)		8	8	
<b>Самостоятельная работа (СРС)</b>		<b>164</b>	<b>164</b>	
в том числе:				
курсовая работа (проект)				
в том числе:				
контактная работа (индивидуальные консультации и защита курсовой работы)				

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	зач. ед.	час.	по семестрам	
			3	4
контрольные работы (по учебному плану)				
Экзамен		36	36	
в том числе:				
контактная работа (консультации перед экзаменом)		2	2	
Зачет				

## 2.СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план, структурированный по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом

### Очная форма обучения

№	Наименование темы учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся (в час.)	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся в часах				Форма промежуточного контроля успеваемости
		Л	ПЗ	СР	всего	
1.	Коммуникативная сторона делового воздействия	2	2	8	12	тесты
2.	Типы деловых партнеров	2	2	8	12	тесты
3.	Деловая беседа и совещание	4	4	12	20	тесты
4.	Переговоры и дебаты	4	4	12	20	тесты
5.	Деловая переписка , электронные коммуникации и телефонные разговоры.	4	4	12	20	тесты
6.	Выступление перед аудиторией.	4	4	8	16	тесты
7.	Этика и этикет деловых коммуникаций	6	6	8	20	тесты
8.	Межкультурная коммуникация	6	6	12	24	тесты
	Экзамен				36	
	<b>ИТОГО</b>	32	32	80	180	

## 3.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**3.1.Содержание лекционных, практических занятий. Содержание самостоятельной работы.**

**Тема 1. Коммуникативная сторона делового воздействия**

**Лекция.** Рассматриваются сущность, структура и типы коммуникаций

Изучаются способы вербальной и невербальной коммуникации.

**Практическое занятие.** Изучение склонности к общению. Знакомство с невербальной коммуникацией, ее изучение.

**Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Значение деловых коммуникаций в современном бизнесе  
2. Становление теории коммуникаций 3. Барьеры в коммуникации

Темы эссе: 1. Обязательно ли личное общение 2. Главный барьер в коммуникации 3. Гендерные различия в общении

Ситуация для анализа. 1. Вам необходимо наладить отношения с деловым партнером, который славится своим дурным характером. С чего вы начнете налаживать отношения?

**Тема 2. Типы деловых партнеров**

**Лекция.** Рассматриваются типы деловых партнеров, проводится анализ различного рода коммуникативных барьеров.

**Практическое занятие.** Изучение основных методов классификации характеров. Акцентуации. Методы преодоления барьеров в общении.

**Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Экстраверсия – интроверсия 2. Темперамент, его особенности (на выбор) 3. Социальность различных темпераментов.

Темы эссе: 1. Манипуляторы и актуализаторы 2. Типы манипуляторов (на выбор) 3. Три эго-состояния по Э. Берну

Ситуация для анализа. Ваш новый деловой партнер – явный манипулятор. Но вы крайне заинтересованы в сотрудничестве. Опишите, как вы будете избегать давления с его стороны?

**Тема 3. Деловая беседа и совещание**

**Лекция.** Рассматриваются основные типы совещаний, приемы по подготовке и проведению совещаний, основные черты деловой беседы как формы деловой коммуникации.

**Практическое занятие.** Проведение деловой беседы и совещаний разных типов.

**Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Значение деловых бесед 2. Секреты успешной деловой беседы 3. Особенности проведения оперативных совещаний

Темы эссе: 1. Мозговой штурм и его эффективность 2. Метод 6 шляп 3. Типичные ошибки на совещаниях

Ситуация для анализа. Вы – строгий, но справедливый начальник. Как вы будете разговаривать с сотрудником, регулярно опаздывающим на работу?

**Тема 4. Переговоры и дебаты**

**Лекция.** Раскрывается стратегия и тактика ведения переговоров, представлены преимущества и недостатки двух стратегий ведения переговоров. Особенности дебатов как формы деловой коммуникации.

**Практическое занятие.** Проведение переговоров с использованием различных тактик. Проведение дебатов на актуальную тему.

**Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Особенности дебатов, как цивилизованного спора.

2. Поведение во время дебатов 3. Значение переговоров, как разновидности деловой коммуникации

Темы эссе: 1. Хитрости при проведении переговоров 2. Наиболее известные приемы ведения переговоров 3. Методы оценки результатов переговоров

Ситуация для анализа. В вашем коллективе разгорается конфликт. Вы не можете принять ни одну из сторон конфликта. Ваши действия по урегулированию конфликтов.

**Тема 5. Деловая переписка, электронные коммуникации и телефонные разговоры**

**Лекция.** Классификация деловой переписки, структура и оформление делового письма, этические нормы делового письма. Специфика телефонного общения.

**Практическое занятие.** Составление деловых писем. Проведение телефонных разговоров.

**Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Деловая переписка, как важнейшая форма коммуникации  
2. Резюме, как вид делового письма  
3. Специфика телефонного общения

Темы эссе: 1. Умение слушать в телефонной коммуникации  
2. Автоответчик и мобильный телефон  
3. Ключевые моменты при телефонном разговоре

Ситуация для анализа. Ваша секретарь заболела, а вам необходимо составить деловое письмо зарубежному партнеру. Будете ли прибегать к посторонней помощи?

**Тема 6. Выступление перед аудиторией.**

**Лекция.** Специфика и типы выступлений перед аудиторией. Основные этапы подготовки презентации.

**Практическое занятие.** Отработка техники создания презентации. Организация и проведение публичного выступления.

**Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Великие ораторы  
2. Самые известные публичные выступления  
3. Правильная подготовка к выступлению

Темы эссе: 1. Внешний вид оратора.  
2. Правильное общение с аудиторией при выступлении  
3. Самопрезентация - путь к успеху.

Ситуация для анализа. Представьте, что вас попросили дать совет, как выступить перед большой аудиторией. Что вы посоветуете в первую очередь?

**Тема 7. Этика и этикет деловых коммуникаций**

**Лекция.** Рассматриваются этические принципы деловых коммуникаций, способы повышения уровня нравственности деловых коммуникаций.

**Практическое занятие.** Изучение застольного этикета, знакомство с деловой этикой.

**Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Значение делового этикета для успешного бизнеса.  
2. Современные визитные карточки  
3. Одежда современного делового человека

Темы эссе: 1. Деловая коммуникация и современный дресс-код  
2. Визитная карточка в деловой коммуникации  
3. Застольный этикет европейских стран

Ситуация для анализа. Вы открываете новую фирму. Будете ли вы настаивать на деловой одежде для сотрудников и почему?

**Тема 8. Кросс-культурная коммуникация**

**Лекция.** Этика кросс-культурных и межнациональных деловых коммуникаций.

**Практическое занятие.**

**Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Деловая переписка, как важнейшая форма коммуникации  
2. Резюме, как вид делового письма  
3. Специфика телефонного общения

Темы эссе: 1. Умение слушать в телефонной коммуникации  
2. Автоответчик и мобильный телефон  
3. Ключевые моменты при телефонном разговоре

Ситуация для анализа. Ваши партнеры по бизнесу приехали из Великобритании. Какие особенности вашего делового общения вы выделите?

#### **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Аудиторная работа**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе **лекций** преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

**Практические занятия** завершают изучение тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки сообщений по проблематике, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения обучающихся. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам практического занятия, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений.

Качество учебной работы обучающихся преподаватель оценивает в конце практического занятия, выставляя в рабочий журнал текущие оценки.

#### **Самостоятельная работа**

Самостоятельная работа – изучение материала лекционных занятий и рекомендованной литературы, выполнение заданий преподавателя, а также проработка отдельных тем и аспектов дисциплины в виде докладов и сообщений, подготовка к промежуточной аттестации.

#### **Промежуточная аттестация**

Изучение дисциплины заканчивается промежуточной аттестацией, которая проводится по всему её содержанию. Форма промежуточной аттестации, предусмотренная учебным планом – экзамен.

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые систематически, в течение всего семестра работали на занятиях и показали уверенные знания по вопросам, выносившимся на групповые занятия.

## **5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **5.1. Пояснительная записка**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Гостиничное дело для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации дисциплины «Деловые коммуникации» разработаны оценочные средства по данной дисциплине, являющийся неотъемлемой частью учебно-методической ее документации в рамках реализуемой Основной образовательной программы.

### **5.2. Оценочные средства промежуточной аттестацию по дисциплине**

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является – экзамен.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации:

1. Структура коммуникаций.
2. Конфигурации систем коммуникаций.
3. Типология коммуникаций.
4. Цель и функции деловой коммуникации.

5. Основные этапы делового коммуникативного процесса.
6. Вербальная деловая коммуникация.
7. Коммуникативные барьеры устной речи.
8. Коммуникативные барьеры при слушании.
9. Классификация и интерпретация невербальных средств коммуникации.
10. Типы деловых партнеров (интроверт и экстраверт).
11. Коммуникативные качества различных темпераментов.
12. Сравнительная характеристика манипулятора и актуализатора.
13. Анализ личности по Деллингер.
14. Три состояния личности по Э. Берну.
15. Культурно-психологические типы по Э. Шпрангеру.
16. Деловая беседа, ее этапы.
17. Деловое совещание, его подготовка, проведение.
18. Типы деловых совещаний.
19. Переговоры как разновидность коммуникаций.
20. Техника ведения переговоров.
21. Публичные выступления.
22. Подготовка и проведение презентации.
23. Дебаты как форма коммуникаций.
24. Классификация деловой переписки.
25. Деловая переписка по электронной почте.
26. Этические и этикетные нормы деловой переписки.
27. Специфика телефонного общения.
28. Управление телефонной коммуникацией.
29. Стрессы в деловых коммуникациях.
30. Манипулятивное общение.
31. Ключевые понятия этики деловых коммуникаций.
32. Этические принципы деловых коммуникаций.
33. Этика межнациональных и кросс-культурных коммуникаций.
34. Принципы современного делового этикета.

### 5.3. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обучающихся по дисциплине проводится в форме контрольных мероприятий: защиты самостоятельной работы, подготовки реферата, по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся.

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных работ и заданий, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Обучающемуся, пропустившему практические занятия, необходимо выполнить задания самостоятельно и защитить их выполнение перед преподавателем практических занятий.

#### 5.3.1. Тестовые задания по дисциплине (примеры)

Название темы учебной дисциплины	Пример теста
Коммуникативная сторона делового воздействия	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деловая коммуникация выполняет следующую функцию - гносеологическую: <ol style="list-style-type: none"> <li>а) Верно</li> <li>б) Неверно</li> </ol> </li> <li>2. Шум является частью процесса коммуникации: <ol style="list-style-type: none"> <li>а) Верно</li> <li>б) Неверно</li> </ol> </li> </ol>



	<p>3. При такой схеме организации сети информация циркулирует по кругу, и каждый член группы способен повлиять на весь ход коммуникационного процесса:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Круглый стол</li> <li>б) Штурвал</li> <li>в) Паутина</li> <li>г) Цепь</li> </ul> <p>4. трудности в процессе коммуникации вследствие несовпадения значений слов представителей различных национальных культур, профессий, социальных слоев, уровней образования.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Невербальные барьеры</li> <li>б) Семантические барьеры</li> <li>в) Неудовлетворительная обратная связь</li> </ul> <p>5. препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Логический барьер</li> <li>б) Стилистический барьер</li> <li>в) Фонетический барьер</li> <li>г) Семантический барьер</li> </ul>
Типы деловых партнеров	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. В научный обиход понятие "экстраверсия – интроверсия" было введено: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Э. Берном</li> <li>б) К. Юнгом</li> <li>в) Э. Шостромом</li> <li>г) Э. Фромм</li> </ul> </li> <li>2. К Коммуникабельным чертам интровертов относятся: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Активность</li> <li>б) Инициативность</li> <li>в) Спокойствие</li> <li>г) Вдумчивость</li> </ul> </li> <li>3. К Коммуникабельным чертам экстравертов относятся: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Поверхностность</li> <li>б) Подвижность</li> <li>в) Молчаливость</li> <li>г) Пассивность</li> </ul> </li> <li>4. Интровертам ближе работа: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Индивидуальная</li> <li>б) Аналитическая</li> <li>в) Требующая внимания</li> <li>г) Требующая живого общения</li> </ul> </li> <li>5. Экстравертам ближе работа: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Коллективная</li> <li>б) Индивидуальная</li> <li>в) Монотонная</li> <li>г) Требующая внимания</li> </ul> </li> </ol>
Деловая беседа и совещание	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Самой распространенной формой деловой коммуникации является.....</li> <li>2. Общепринятыми формами деловой коммуникации являются: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) деловые беседы,</li> <li>б) совещания,</li> <li>в) переговоры,</li> <li>г) конференции,</li> <li>д) публичные выступления,</li> <li>е) разнообразные деловые встречи,</li> </ul> </li> </ol>

	<p>ж) все ответы верны,</p> <p>3. способ коллективного целенаправленного обмена информацией, заканчивающийся принятием конкретных решений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) совещание</li> <li>б) конференция</li> <li>в) дебаты</li> <li>г) все ответы верны</li> </ul> <p>4. К внешним помехам ,ухудшающим условия слушания, относят:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) шум в помещениях</li> <li>б) физическая усталость</li> <li>в) скептическое отношение к собеседнику</li> <li>г) привычка слушать, не глядя на собеседника</li> </ul> <p>5. Лучшее время для проведения совещания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) в начале рабочего дня</li> <li>б) сразу после обеденного перерыва</li> <li>в) время проведения не имеет значения</li> </ul>
Переговоры и дебаты	<p>1. Решение о победе в дебатах выносит:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Одна из сторон спора</li> <li>б) Ведущий</li> <li>в) Третья независимая сторона</li> </ul> <p>2. При критике в дебатах следует начинать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) С указания на достоинства позиции оппонента</li> <li>б) С указания на достоинства своей позиции</li> <li>в) С указания на недостатки позиции оппонента</li> <li>г) С указания на недостатки своей позиции</li> </ul> <p>3. процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) дебаты</li> <li>б) деловая беседа</li> <li>в) переговоры</li> <li>г) совещание</li> </ul> <p>4. Задачи, которые необходимо решить в ходе подготовки к переговорам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Оценка возможных альтернатив переговорному соглашению</li> <li>б) разработка различных вариантов решения проблем и формулировка предложения</li> <li>в) очередность выступления оппонентов</li> <li>г) определение переговорной позиции</li> </ul> <p>5.Достижение соглашения при конструктивных переговорах возможно не основе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) срединного решения</li> <li>б) принципиально нового решения</li> <li>в) компромисса</li> <li>г) ассиметричного решения</li> </ul>
Деловая переписка, электронные коммуникации и телефонные разговоры.	<p>1. Деловая переписка относится к:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Вербальным средствам коммуникации</li> <li>б) К невербальным средствам коммуникации</li> <li>в) Это не коммуникация т.к. нет общения</li> </ul> <p>2. К внутренней официальной переписке относят:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) приказ, распоряжение, заявление, служебная записка</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>б) информационное письмо, рекламация, коммерческий запрос</li> <li>в) благодарность, приглашение, поздравление, соболезнование</li> </ul> <p>3. циркулярные письма-это письма:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) адресованные одному конкретному получателю</li> <li>б) адресованные нескольким получателям одновременно</li> </ul> <p>4. письма, не требующие ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) письмо-извещение</li> <li>б) письмо- предложение</li> <li>в) письмо-напоминание</li> <li>г) письмо-рекламация</li> </ul> <p>5. вид делового письма, имеющий целью максимально полную и выгодную презентацию специалиста работодателю:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) резюме</li> <li>б) письмо- предложение</li> <li>в) информационное письмо</li> </ul>
Выступление перед аудиторией.	<p>1. Имеет ли значение качественный состав аудитории?</p> <p>2. Чем больше количественный состав аудитории, тем:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) более доступной для понимания должна быть речь</li> <li>б) более сложной для понимания должна быть речь</li> </ul> <p>3. К социальным источникам информации, при подготовке к публичному выступлению относят:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) официальные документы и материалы</li> <li>б) результаты социологических исследований</li> <li>в) личный опыт, знания, практика</li> </ul> <p>4. В деловой коммуникации основными формами выступления перед аудиторией являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) экспромт</li> <li>б) использование конспекта</li> <li>в) использование полного текста выступления</li> <li>г) все ответы верны</li> </ul> <p>5. Подготовка к выступлению перед аудиторией включает следующие этапы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) беседа с потенциальными слушателями</li> <li>б) анализ объективных факторов выступления</li> <li>в) создание плана выступления</li> <li>г) написание текста речи</li> </ul>
Этика и этикет деловых коммуникаций	<p>1. Как правильно приветствовать делового партнера?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Здравствуйте, партнер</li> <li>б) Здравствуйте, Алексей Дмитриевич</li> <li>в) Здравствуйте, Николаев</li> <li>г) Привет, Алексей</li> </ul> <p>2. при взаимном приветствии мужчины и женщины инициатором рукопожатия является:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) женщина</li> <li>б) мужчина</li> <li>в) старший по возрасту</li> <li>г) не имеет значения</li> </ul> <p>3. когда мужчина намного старше женщины по возрасту или служебному положению:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) первой подает руку женщина</li> <li>б) он подает руку первым</li> </ul> <p>4. человек протягивает руку так, что его ладонь смотрит вверх:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>а) он как бы пытается управлять вами</li> <li>б) дает вам понять, что уступает вам лидерство</li> <li>в) указывает на отношение равенства, партнерства</li> </ul> <p>5. после состоявшегося знакомства первым оставляет свою визитную карточку тот:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) чей ранг ниже</li> <li>б) чей ранг выше</li> <li>в) не регламентируется</li> </ul>
Кросс-культурная коммуникация	<p>1. Согласно Р. Льюису, существует классификация культур, в рамках которой все культуры дифференцируются на культуры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Моноактивного, реактивного и полиактивного типов</li> <li>б) Моноактивного, стереоактивного и реактивного типов</li> <li>в) Моноактивного, полиактивного и реакционного типов</li> </ul> <p>2. Латиноамериканские и арабские культуры относятся к данному типу культуры :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Моноактивному</li> <li>б) Полиактивному</li> <li>в) Реактивному</li> </ul> <p>3. ориентирование на получение информации в ходе личных бесед и встреч (доминанта личных отношений), пренебрежительное отношение к расписаниям и инструкциям, нерациональный подход к распределению времени характерен для:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Полиактивного типа</li> <li>б) моноактивного типа</li> <li>в) Реактивного типа</li> </ul> <p>4. Едва уловимая жестикуляция и мимика характерна для данного типа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Полиактивного типа</li> <li>б) моноактивного типа</li> <li>в) Реактивного типа</li> </ul> <p>5. высокий индекс индивидуализма означает концентрацию личности на себе и собственных достижениях –верно или неверно</p>

### 5.3.2. Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине:

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточном контроле в форме экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

1. «Отлично» — обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

2. «Хорошо» — обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

3. «Удовлетворительно» — обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

4. «Неудовлетворительно» — обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии туризма и гостеприимства. При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями.

### *6.1. Основная литература*

1. Мананикова Е. Н. Деловое общение: Учеб. пособие/ Е. Н. Мананикова. - М: Дашков и К, 2014.

2. Самыгин С. И. Деловое общение: Учеб. пособие/ С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - 4-е изд., стереотип. - М: Кнорус, 2013

3. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / М. Я. Курганская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — 978-5-98079-935-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>

4. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

### *6.2. Дополнительная литература*

1. Ларионова М. В. Испанский язык с элементами делового общения для начинающих: Учебник для бакалавров/ М. В. Ларионова, Н. И. Царева, А. Гонсалес-Фернандес. - 3-е изд., испр. - М: Юрайт, 2012.

2. Гуревич П. С. Культурология. Элементарный курс: Учеб. пособие/ П. С. Гуревич. - М: Гардарики, 2012.

### *6.3 Журналы*

1. «Туризм: практика, проблемы, перспективы» — Специализированное профессиональное издание для туристических агентств. Официальный сайт [www.tpnews.ru](http://www.tpnews.ru);

2. «Туризм: право и экономика» — Федеральный научно-практический журнал. В журнале отражены: правовое регулирование туризма в России, экономика туризма, оказание туристических услуг; государство и туризм; правовое регулирование туристической деятельности; туризм в мире: статистика и информация, документы и комментарии. Официальный сайт [www.lawinfo.ru](http://www.lawinfo.ru).

### *6.4 Российское законодательство*

1. Конституция Российской Федерации. Официальное издание. — М.: Юрид. лит., 2011-64 с.

2. Федеральный закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 15.08.1996 № 114-ФЗ (с последующими изм. и доп.).

3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. От 03.05.2012)

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2007. – N 30. – Ст. 3942.

5. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19 июля 2010 г. N 1230-р «О Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2016 годы)» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2010. – № 30. – Ст. 4146.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

www.unwto.org – Всемирная туристская организация (UNWTO)

www.wttc.org – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)

www.russiatourism.ru – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации

www.ratanews.ru – ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Обучающиеся обеспечиваются дополнительным раздаточным материалом к лекционным и практическим занятиям в виде: методических рекомендаций к задачам и кейсам; макетов аналитических таблиц, графиков; схем алгоритмов управленческого процесса на предприятии; статей по анализу управленческих решений.

### **1. Лекционные занятия:**

- a) компьютерная аудитория (класс), оснащённая современными компьютерами с ОЗУ не менее 2 ГБ, жесткий диск не менее 200 ГБ, доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и интернет,
- b) презентационная техника (мультимедийный проектор или телевизионная панель с параметрами не ниже 720x576 пикселей/дюйм),
- c) доска аудиторная для написания фломастером,
- d) пакеты программного обеспечения (ПО) общего назначения (Системное программное обеспечение. Операционная система Microsoft Windows Professional; Пакет офисных приложений Microsoft Office; Приложение для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF ),
- e) специализированное ПО для доступа к Единой электронной образовательной среде Института, специализированные программы для конкретных задач и кейсов.

### **2. Практические занятия:**

- a. рабочее место преподавателя (стол, стул), оснащенное компьютером с доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и Интернет, подключенное к мультимедийному проектору или телевизионной панели, с установленным специальным программным обеспечением для доступа к Единой электронной образовательной среде Института.
- b. доска аудиторная для написания фломастером,
- c. рабочие места обучающихся (столы аудиторные, стулья аудиторные), оснащенные компьютерами с доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и интернет, с установленным специальным программным обеспечением для доступа к Единой электронной образовательной среде Института.

### Методические указания к практическим занятиям

Цель выполнения практических заданий по дисциплине «Деловые коммуникации» – приобретение практических навыков овладения принципами деловой коммуникации, в освоении коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий, видов, уровней, форм коммуникации. Выполнение практических заданий требует от обучающегося предварительного изучения учебной и научной литературы и прочих информационных источников, в том числе периодических изданий и Интернет – ресурсов.

Перечень тем практических занятий представлен в нижеприведенной таблице.

Название раздела учебной дисциплины	Перечень тем практических занятий
Коммуникативная сторона делового воздействия	Изучение склонности к общению. Знакомство с невербальной коммуникацией, ее изучение.
Типы деловых партнеров	Изучение основных методов классификации характеров. Акцентуации. Методы преодоления барьеров в общении
Деловая беседа и совещание	Проведение деловой беседы и совещаний разных типов.
Переговоры и дебаты	Проведение переговоров с использованием различных тактик. Проведение дебатов на актуальную тему.
Деловая переписка, электронные коммуникации и телефонные разговоры.	Составление деловых писем. Проведение телефонных разговоров.
Выступление перед аудиторией.	Отработка техники создания презентации. Организация и проведение публичного выступления.
Этика и этикет деловых коммуникаций	Изучение застольного этикета, знакомство с деловой этикой.
Межкультурная коммуникация	Этика кросс-культурных и межнациональных деловых коммуникаций.

Требования к оформлению отчета по практической работе.

Отчет должен быть выполнен в машинописном варианте в соответствии с нормативными требованиями к оформлению научно-исследовательских отчетов. Рекомендуемый объем работы – 5-15 печатных листов. Способ оформления: 12-14 кегль, *Times New Roman*. Сдача – печатный вариант на листах формата А4 с одной стороны.

Отчет о выполнении самостоятельной работы представляется обучающимся в срок, строго соответствующий календарному графику учебного процесса данной дисциплины. В период экзаменационной сессии отчет на проверку не принимается.

При возврате проверенной, но не зачтенной работы обучающийся должен внести исправления в соответствии с замечаниями преподавателя и передать работу на повторную проверку. При отправке работы на повторную проверку обязательно представлять работу с указанными в первый раз замечаниями.

Отчеты, представленные без соблюдения указанных правил, на проверку не принимаются.

### Методические указания к самостоятельной работе обучающихся

**Цель самостоятельной работы** по дисциплине «Деловые коммуникации» – закрепить теоретические знания и практические навыки в области формирования и развития деловых коммуникаций.

Самостоятельная работа требует от обучающегося предварительного изучения литературы и прочих информационных источников, в том числе периодических изданий и Интернет – ресурсов.

Самостоятельная работа предполагает написание эссе или реферата; разработку и решение задачи; поиск информации по теме; творческое задание; подготовку к тестированию.

**Перечень тем для самостоятельной работы представлен в нижеприведенной таблице.**

Название темы учебной дисциплины	Перечень самостоятельной работы
Коммуникативная сторона делового воздействия	Эссе, тесты, ситуации для анализа
Типы деловых партнеров	Эссе, тесты, ситуации для анализа
Деловая беседа и совещание	Эссе, тесты, ситуации для анализа
Переговоры и дебаты	Эссе, тесты, ситуации для анализа
Деловая переписка, электронные коммуникации и телефонные разговоры.	Эссе, тесты, ситуации для анализа
Выступление перед аудиторией.	Эссе, тесты, ситуации для анализа
Этика и этикет деловых коммуникаций	Эссе, тесты, ситуации для анализа
Кросс-культурная коммуникация	Эссе, тесты, ситуации для анализа

Требования к оформлению отчета по самостоятельной работе.

Отчет должен быть выполнен в машинописном варианте в соответствии с нормативными требованиями к оформлению научно-исследовательских отчетов. Рекомендуемый объем работы – 5-15 печатных листов. Способ оформления: 12-14 кегль, *Times New Roman*. Сдача – печатный вариант на листах формата А4 с одной стороны.

Отчет о выполнении самостоятельной работы представляется обучающимся в срок, строго соответствующий календарному графику учебного процесса данной дисциплины. В период экзаменационной сессии отчет на проверку не принимается.

При возврате проверенной, но не зачтенной работы обучающийся должен внести исправления в соответствии с замечаниями преподавателя и передать работу на повторную проверку. При отправке работы на повторную проверку обязательно представлять работу с указанными в первый раз замечаниями.

Отчеты, представленные без соблюдения указанных правил, на проверку не принимаются.



