Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор –
проректор по учебной работе
_____Н.Г. Кузнецов
«01» июня 2018г.

Рабочая программа дисциплины

Бизнес-коммуникации в сервисе

по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01 "Сервис"

Квалификация

Бакалавр

Ростов-на-Дону
2018 г.

КАФЕДРА **Антикризисное и корпоративное управление**

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		7 (4.1)		Итого	
Недель	17,3		17,3			
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	18	18	36	36	54	54
Практические	36	36	36	36	72	72
В том числе инт.	36	36	26	26	62	62
Итого ауд.	54	54	72	72	126	126
Контактная	54	54	72	72	126	126
Сам. работа	54	54	72	72	126	126
Часы на контроль			36	36	36	36
Итого	108	108	180	180	288	288

ОСНОВАНИЕ

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 СЕРВИС (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169)

Рабочая программа составлена по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01 "Сервис"

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т. Ю. _____ 25.05.2018

Зав. кафедрой: д.э.н., профессор, профессор Мишурова И.В. _____ 25.05.2018

Методическим советом направления: д.э.н., профессор, Суржиков М. А. _____ 29.05.2018

Отделом образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____ 30.05.18

Проректором по учебно-методической работе Джуха В.М. _____ 31.05.18

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой д.э.н., профессор, профессор Мишурова И.В. _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т. Ю. _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой д.э.н., профессор, профессор Мишурова И.В. _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т. Ю. _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой: д.э.н., профессор, профессор Мишурова И.В. _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т. Ю. _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой: д.э.н., профессор, профессор Мишурова И.В. _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т. Ю. _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью изучения данного курса является формирование у обучающегося современных знаний по вопросам делового поведения и формам делового общения, с целью повышения их конкурентоспособности и привлекательности на рынке.
1.2	В процессе преподавания дисциплины «Бизнес-коммуникации в сервисе» решаются задачи получения и формирования студентами следующих знаний и навыков:знание типологической характеристики бизнес-коммуникаций;выработка навыков делового поведения в организациях;умение классифицировать формы делового общения;умение анализировать факторы и их взаимосвязи, которые влияют на поведение челове-ка в бизнес-среде.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.04
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются навыки, знания и умения, полученные в результате изучения дисциплин:
2.1.2	Психология и педагогика
2.1.3	Управление персоналом
2.2	**Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	Ведение переговоров
2.2.2	Организационная культура и организационное проектирование

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
ОК-3: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
Знать:
Демонстрировать начальные знания коммуникаций для изложения устной и письменной форме
Уметь:
формулировать в устной форме на русском языке задачи для межличностного взаимодействия
Владеть:
навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском языке
ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Знать:
Демонстрировать начальные знания толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
Уметь:
работать в команде на основе толерантного восприятия социальных различий
Владеть:
навыками работы в команде
ОПК-1: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
Знать:
основы решения стандартных задач профессиональной деятельности
Уметь:
решать стандартные задачи профессиональной деятельности
Владеть:
навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры
ОПК-2: готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
Знать:
основы технологии процесса сервиса
Уметь:

использовать технологии процесса сервиса
Владеть:
навыками разработки технологии процесса сервиса
ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
Знать:
теоретические основы работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса
Уметь:
контактировать и коммуницировать с потребителям в пределах контактной зоны в рамках процесса сервиса
Владеть:
инструментарием коммуникативных технологий и управления конфликтами, коммуникативного менеджмента

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Интер акт.	Примечание
	Раздел 1. «Теоретико-методологические основы реализации коммуникативной функции в коммерческой деятельности»						
1.1	Тема 1.1 «Цель и задачи дисциплины «Бизнес-коммуникации" Основные понятия и принципы коммуникаций.Цели осуществления бизнес-коммуникаций. Необходимость и взаимосвязь с другими дисциплинами. /Лек/	6	2	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	2	
1.2	Тема 1.1 «Цель и задачи дисциплины «Бизнес-коммуникации" Основные понятия и принципы коммуникаций.Цели осуществления бизнес-коммуникаций. Необходимость и взаимосвязь с другими дисциплинами. /Пр/	6	10	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	2	
1.3	Тема 1.1 «Цель и задачи дисциплины «Бизнес-коммуникации" Основные понятия и принципы коммуникаций.Цели осуществления бизнес-коммуникаций. Необходимость и взаимосвязь с другими дисциплинами /Ср/	6	10	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	0	
1.4	Тема 1.2 Общение как социально-психологическая проблема. Понятие «общение», «коммуникация». Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды общения. Интерактивный, коммуникативный, перцептивны аспект общения. Личностное и социально-ориентированное общение /Лек/	6	4	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э2	2	

1.5	Тема 1.2 Общение как социально-психологическая проблема. Понятие «общение», «коммуникация». Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды общения. Интерррактивный, коммуникативный, перцептивны аспект общения. Личностное и социально-ориентированное общение /Пр/	6	10	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	10	
1.6	Тема 1.2 Общение как социально-психологическая проблема. Понятие «общение», «коммуникация». Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды общения. Интерррактивный, коммуникативный, перцептивны аспект общения. Личностное и социально-ориентированное общение /Ср/	6	10	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	0	
1.7	Тема 1.3 Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Коммуникативная компетентность - понятие, роль и способности к коммуникативной компетентности /Лек/	6	4	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.1 Э2	2	
1.8	Тема 1.3 Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Коммуникативная компетентность - понятие, роль и способности к коммуникативной компетентности /Пр/	6	4	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	4	
1.9	Тема 1.3 Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Коммуникативная компетентность - понятие, роль и способности к коммуникативной компетентности /Ср/	6	12	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	0	
	Раздел 2. Базовые аспекты бизнес-коммуникаций современной организации						
2.1	Тема 2.1 «Понятие коммуникативной компетентности и ее роли в жизнедеятельности фирмы» Коммуникативная компетентность как владение сложными коммуникативными навыками и умениями. Способности коммуникативной компетентности. /Лек/	6	4	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э2	2	

2.2	Тема 2.1 «Понятие коммуникативной компетентности и ее роли в жизнедеятельности фирмы» Коммуникативная компетентность как владение сложными коммуникативными навыками и умениями. Способности коммуникативной компетентности. /Пр/	6	4	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э2	4	
2.3	Тема 2.1 «Понятие коммуникативной компетентности и ее роли в жизнедеятельности фирмы» Коммуникативная компетентность как владение сложными коммуникативными навыками и умениями. Способности коммуникативной компетентности. /Ср/	6	12	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э2	0	
2.4	Тема 2.2 "Коммуникации в организации" Разновидности коммуникаций в организации. Системность организационных коммуникаций. Коммуникации внутренней, внешней, административной, конкурентной, общественной среды организации. Характеристики коммуникативной среды организации. Формальные и неформальные коммуникации в организации /Лек/	6	4	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э2	4	
2.5	Тема 2. "Коммуникации в организации" Разновидности коммуникаций в организации. Системность организационных коммуникаций. Коммуникации внутренней, внешней, административной, конкурентной, общественной среды организации. Характеристики коммуникативной среды организации. Формальные и неформальные коммуникации в организации /Пр/	6	8	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э2	4	
2.6	Тема 2.2 "Коммуникации в организации" Разновидности коммуникаций в организации. Системность организационных коммуникаций. Коммуникации внутренней, внешней, административной, конкурентной, общественной среды организации. Характеристики коммуникативной среды организации. Формальные и неформальные коммуникации в организации /Ср/	6	10	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э2	0	
2.7	/Зачёт/	6	0	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э2	0	
	Раздел 3. «Ключевые аспекты экономико- социологического подхода к деловому общению в сервисе»						

3.1	Тема 3.1 Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации" Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения. Личностно-ориентированное и социально-ориентированное общение. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Самооценка и мотивация к успеху в условиях конкурентной борьбы. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире /Лек/	7	8	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	0	
3.2	Тема 3.1 Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации" Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения. Личностно-ориентированное и социально-ориентированное общение. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Самооценка и мотивация к успеху в условиях конкурентной борьбы. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире /Пр/	7	4	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э2	2	
3.3	Тема 3.1 Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации" Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения. Личностно-ориентированное и социально-ориентированное общение. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Самооценка и мотивация к успеху в условиях конкурентной борьбы. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире /Ср/	7	12	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.1 Э2	0	
3.4	Тема 3.2 "Деловая беседа как основная форма делового общения" Формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы. Принципы ведения деловых бесед /Лек/	7	8	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Л2.1 Э1 Э2	4	
3.5	Тема 3.2 "Деловая беседа как основная форма делового общения" Формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы. Принципы ведения деловых бесед /Пр/	7	6	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э2	2	

3.6	Тема 3.2 "Деловая беседа как основная форма делового общения" Формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы. Принципы ведения деловых бесед /Ср/	7	12	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э2	0	
3.7	Тема 3.3 "Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением" Речевое поведение в теории коммуникации. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов. Стили речевого поведения –вербальный, ритуальный, манипулятивный. Уровни коммуникации. Уровни коммуникации (межличностная, межгрупповая). /Лек/	7	8	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	0	
3.8	Тема 3.3 "Управление коммуникацией" Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока». Понимание и принятие в межкультурной коммуникации.Роль юмора в межкультурной коммуникации /Пр/	7	8	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	2	
3.9	Тема 3.3 "Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением" Речевое поведение в теории коммуникации. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов. Стили речевого поведения –вербальный, ритуальный, манипулятивный. Уровни коммуникации. Уровни коммуникации (межличностная, межгрупповая). /Ср/	7	12	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	0	

3.10	Тема 3.4 "Стратегии письменных деловых коммуникаций" Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма- регламенты поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: аспоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий…). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания /Лек/	7	8	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	0	
3.11	Тема 3.4 "Стратегии письменных деловых коммуникаций" Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма- регламенты поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: аспоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий…). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания /Пр/	7	10	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э2	4	
3.12	Тема 3.5 "Стратегии письменных деловых коммуникаций" Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма- регламенты поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: аспоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий…). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания /Ср/	7	12	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	0	
	Раздел 4. «Управление конфликтами в сервисе»						

4.1	Тема 4.1 "Психологические проблемы деловых коммуникаций" Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры /Лек/	7	2	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	2	
4.2	Тема 4.1 "Психологические аспекты переговорного процесса" Переговорный процесс как форма деловой коммуникации. Стадии переговорного процесса. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики /Пр/	7	4	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	4	
4.3	Тема 4.1 "Психологические проблемы деловых коммуникаций" коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры /Ср/	7	12	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	0	
4.4	Тема 4.2 «Управление конфликтом. Динамика конфликта» Основные понятия конфликта и управления конфликтами. Классификация конфликтов. Динамика конфликта. /Лек/	7	2	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	2	
4.5	Тема 4.2 «Нарушение принципов управления как причина возникновения конфликта» Принципы управления конфликтами на предприятии. Нарушение принципов управления как причина возникновения конфликта /Пр/	7	4	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	4	
4.6	Тема 4.2 «Управление конфликтом. Динамика конфликта» Основные понятия конфликта и управления конфликтами. Классификация конфликтов. Динамика конфликта. /Ср/	7	12	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	0	
4.7	/Экзамен/	7	36	ОК-3 ОК-4 ОПК-1 ОПК-2 ПК-11	Л1.4 Л1.3 Л1.1 Л1.2 Л2.4 Л2.3 Л2.2 Э1 Э2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

1. Роль бизнес-коммуникаций в деятельности сервисных предприятий
2. Понятие культуры бизнеса
3. Понятие коммуникативной компетенции
4. Эффективность коммуникаций в организации, виды коммуникаций
5. Характеристика различных видов деловой письменной речи
6. Договор. Виды и содержание договоров
7. Механизмы воздействия в процессе общения
8. Определение понятия «общение». Структура и средства общения
9. Виды общения. Вербальное общение
10. Виды общения. Невербальное общение: поза, жесты, мимика, паралингвистика, просодика, проксемика, визуальное общение
11. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение и подражание
12. Формы делового общения: деловая беседа; деловые переговоры; деловые совещания; публичные выступления
13. Деловая беседа как основная форма делового общения. Правила дебютов
14. Виды вопросов и технологии их конструирования
15. Теория трансакционного анализа
16. Формы трансактов: параллельные, перекрестные, скрытые трансакты
17. Функциональная модель (способ действия: стимул или реакция)
18. Механизмы распознания эго-состояния
19. Сущность, субъекты и объекты конфликтных ситуаций
20. Причины возникновения конфликтов
21. Типы организационно-управленческих причин конфликтов
22. Латентный и открытый периоды конфликтов
23. Причины возникновения конфликтов

Вопросы к экзамену:
1. Роль бизнес-коммуникаций в деятельности сервисных предприятий
2. Понятие культуры бизнеса
3. Понятие коммуникативной компетенции
4. Эффективность коммуникаций в организации, виды коммуникаций
5. Характеристика различных видов деловой письменной речи
6. Договор. Виды и содержание договоров
7. Механизмы воздействия в процессе общения
8. Определение понятия «общение». Структура и средства общения
9. Виды общения. Вербальное общение
10. Виды общения. Невербальное общение: поза, жесты, мимика, паралингвистика, просодика, проксемика, визуальное общение
11. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение и подражание
12. Формы делового общения: деловая беседа; деловые переговоры; деловые совещания; публичные выступления
13. Деловая беседа как основная форма делового общения. Правила дебютов
14. Виды вопросов и технологии их конструирования
15. Теория трансакционного анализа
16. Формы трансактов: параллельные, перекрестные, скрытые трансакты
17. Функциональная модель (способ действия: стимул или реакция)
18. Механизмы распознания эго-состояния
19. Сущность, субъекты и объекты конфликтных ситуаций
20. Причины возникновения конфликтов
21. Типы организационно-управленческих причин конфликтов
22. Латентный и открытый периоды конфликтов
23. Причины возникновения конфликтов
24. Организационно-управленческие причины возникновения конфликтов: структурно-организационные
25. Организационно-управленческие причины возникновения конфликтов: ситуативно-управленческие
26. Организационно-управленческие причины возникновения конфликтов: личностно-функциональные
27. Организационно-управленческие причины возникновения конфликтов: функционально-организационные
28. Социально-психологические причины конфликтов
29. Социально-психологические особенности межличностного взаимодействия
30. Особенности конфликтных ситуаций на сервисных предприятиях
31. Барьеры в бизне-коммникации
32. Специфика письменных деловх коммуникаций
33. Коммуникативная структура организации
34. Коммуникационный менеджмент
35. Культурный шок и межкультурные коммуникации

5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Структура и содержание фонда оценочных средств представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1		Технологии корпоративного менеджмента: Учеб. пособие	Ростов н/Д: МарТ, 2004	152
Л1.2	Музыкант В. Л.	Управление брэнд-коммуникациями: монография	Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2017	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Руденко А. М., Самыгин С. И.	Деловое общение: учеб. пособие для вузов	Ростов н/Д: Феникс, 2008	57
Л1.4	Ратников В. П.	Конфликтология: учеб. для студентов вузов, обучающихся по спец. экономики и упр. и гуманитарно-соц. спец.	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013	50

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Юров В.	Elastix — общайтесь свободно: открытая платформа для Унифицированных Коммуникаций	Прага: Animedia Company, 2015	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Столяренко Л. Д., Самыгин С. И.	Психология и педагогика: учеб. для студентов вузов, обучающихся по гуманитар. и тех. спец. и рабочей программе по курсу "Психология и педагогика"	Ростов н/Д: Феникс, 2014	100
Л2.3	Мишурова И. В., Новосельская Н. Ф.	Технологии корпоративного менеджмента: учеб. пособие для студентов экон. вузов	Ростов н/Д: МарТ, 2011	48
Л2.4	Самыгин С. И., Руденко А. М.	Деловое общение: учеб. пособие для студентов ВПО, обучающихся по спец. "Менеджмент"	М.: КНОРУС, 2013	20

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Электронный журнал "Директор по персоналу" практический журнал по управлению человеческими ресурсами // https://www.hr-director.ru/rubric/56934-qqq-15-m4-upravlenie-personalom
Э2	Электронный журнал "Психологические исследования"//http://psystudy.ru/

6.3. Перечень программного обеспечения

6.3.1	Microsoft Office

6.4 Перечень информационных справочных систем

6.4.1	Консультант +

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

Приложение 1

к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры Антикризисного и
корпоративного управления
Протокол № 10 от «25» мая 2018 г.
Зав.кафедрой _____Мишурова И.В.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.В.ДВ.04.01 Бизнес-коммуникации в сервисе

Направление подготовки
43.03.01 "Сервис"

Уровень образования
бакалавриат

Составитель Т. Ю. Синюк, к.э.н., доцент
(подпись) *Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание*

Ростов-на-Дону, 2018

Оглавление

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы 3

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания 3

3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 6

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-3способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия			
З: демонстрировать полные знания способов коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; У: формулировать в устной и письменной формах на русском и иностранном языках задачи для межличностного взаимодействия; В: техниками выстраивания межличностных и межкультурных взаимодействий, методикой формирования в письменной форме способов решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	использование современных техникпубличных выступлений и ведения переговоров, проведение моделирования делового общения и ведения совещания; использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов для ведения деловой переписки	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	СР – самостоятельная работа, П –презентации, Т – тест, Р – реферат
ОК-4способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия			
З: Демонстрироватьполные знания толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; У: работать в команде на основе толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и	Использование инструментария работы в команде, разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной	СР – самостоятельная работа, П –презентации, ДИ – деловая (ролевая) игра, Р – реферат

культурных различий; В: техниками работы в команде на основе толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	технологий управления персоналом	литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	
ОПК-1способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса			
З: основы решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий сучетом основных требований информационной безопасности; У: решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий сучетом основных требований информационной безопасности.использовать различные источники информации по объекту сервиса; В: навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности, техниками	использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов для сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	СР – самостоятельная работа, ДИ – деловая (ролевая) игра, Т – тест, Р – реферат

использования различных источников информации по объекту сервиса			
ОПК-2готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя			
З: основы технологии процесса сервиса и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; У: реализовывать технологии процесса сервиса и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; В: инструментарием разработки технологии процесса сервиса и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Использование навыков и инструментария разработкитехнологии процесса сервиса, а также техник развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	СР – самостоятельная работа, П –презентации, Т – тест, Р – реферат
ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса			
З: теоретические основы работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса У: контактировать и коммуницировать с потребителям в пределах контактной зоны в рамках процесса сервиса В: инструментарием коммуникативных технологий и управления конфликтами, коммуникативного	Использование навыков и инструментария разработкитехнологии процесса сервиса, а также техник развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие	СР – самостоятельная работа, П –презентации, Р – реферат

менеджмента		представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	

2.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»).

3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

Вопросы к зачету

по дисциплине Б1.В.ДВ.04.01 Бизнес-коммуникации в сервисе

1. Роль бизнес-коммуникаций в деятельности сервисных предприятий
2. Понятие культуры бизнеса
3. Понятие коммуникативной компетенции
4. Эффективность коммуникаций в организации, виды коммуникаций
5. Характеристика различных видов деловой письменной речи
6. Договор. Виды и содержание договоров
7. Механизмы воздействия в процессе общения
8. Определение понятия «общение». Структура и средства общения
9. Виды общения. Вербальное общение
10. Виды общения. Невербальное общение: поза, жесты, мимика, паралингвистика, просодика, проксемика, визуальное общение
11. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение и подражание
12. Формы делового общения: деловая беседа; деловые переговоры; деловые совещания; публичные выступления
13. Деловая беседа как основная форма делового общения. Правила дебютов
14. Виды вопросов и технологии их конструирования
15. Теория трансакционного анализа
16. Формы трансактов: параллельные, перекрестные, скрытые трансакты
17. Функциональная модель (способ действия: стимул или реакция)
18. Механизмы распознания эго-состояния
19. Сущность, субъекты и объекты конфликтных ситуаций
20. Причины возникновения конфликтов
21. Типы организационно-управленческих причин конфликтов
22. Латентный и открытый периоды конфликтов
23. Причины возникновения конфликтов
24. Организационно-управленческие причины возникновения конфликтов: структурно-организационные
25. Организационно-управленческие причины возникновения конфликтов: ситуативно-управленческие
26. Организационно-управленческие причины возникновения конфликтов: личностно-функциональные
27. Организационно-управленческие причины возникновения конфликтов: функционально-организационные
28. Социально-психологические причины конфликтов
29. Социально-психологические особенности межличностного взаимодействия
30. Особенности конфликтных ситуаций на сервисных предприятиях

Составитель _____ Т. Ю. Синюк
(подпись)

«____»_____20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

Вопросы к экзамену

по дисциплине Б1.В.ДВ.04.01 Бизнес-коммуникации в сервисе

1. Роль бизнес-коммуникаций в деятельности сервисных предприятий
2. Понятие культуры бизнеса
3. Понятие коммуникативной компетенции
4. Эффективность коммуникаций в организации, виды коммуникаций
5. Характеристика различных видов деловой письменной речи
6. Договор. Виды и содержание договоров
7. Механизмы воздействия в процессе общения
8. Определение понятия «общение». Структура и средства общения
9. Виды общения. Вербальное общение
10. Виды общения. Невербальное общение: поза, жесты, мимика, паралингвистика, просодика, проксемика, визуальное общение
11. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение и подражание
12. Формы делового общения: деловая беседа; деловые переговоры; деловые совещания; публичные выступления
13. Деловая беседа как основная форма делового общения. Правила дебютов
14. Виды вопросов и технологии их конструирования
15. Теория трансакционного анализа
16. Формы трансактов: параллельные, перекрестные, скрытые трансакты
17. Функциональная модель (способ действия: стимул или реакция)
18. Механизмы распознания эго-состояния
19. Сущность, субъекты и объекты конфликтных ситуаций
20. Причины возникновения конфликтов
21. Типы организационно-управленческих причин конфликтов
22. Латентный и открытый периоды конфликтов
23. Причины возникновения конфликтов
24. Организационно-управленческие причины возникновения конфликтов: структурно-организационные
25. Организационно-управленческие причины возникновения конфликтов: ситуативно-управленческие
26. Организационно-управленческие причины возникновения конфликтов: личностно-функциональные
27. Организационно-управленческие причины возникновения конфликтов: функционально-организационные
28. Социально-психологические причины конфликтов
29. Социально-психологические особенности межличностного взаимодействия
30. Особенности конфликтных ситуаций на сервисных предприятиях
31. Барьеры в бизне-коммникации
32. Специфика письменных деловх коммуникаций

33. Коммуникативная структура организации
34. Коммуникационный менеджмент
35. культурный шок и межкультурные коммуникации

Составитель _____ Т. Ю. Синюк
(подпись)

«____»_____20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»
Кафедра Антикризисное и корпоративное управление

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

по дисциплине*Б1.В.ДВ.04.01 Бизнес-коммуникации в сервисе*

1. Роль бизнес-коммуникаций в деятельности сервисных предприятий
2. Особенности конфликтных ситуаций на сервисных предприятиях

Составитель _____Т. Ю. Синюк
(подпись)

Заведующий кафедрой
_____И.В.Мишурова
(подпись)

«____»_____20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

1. Банк тестов по модулям и (или) темам

Модуль 1 «Теоретико-методологические основы реализации коммуникативной функции в коммерческой деятельности»

1. Правила активного слушанья предполагают:
а) невербальное участие в разговоре.
б) перефразирование и резюмирование.
в) отходить от темы, подлежащей обсуждению
2. Вербальное общение:
а) общение с помощью жестов;
б) общение с друзьями;
в) общение с помощью слов.
3. Перечислите этапы развития конфликта:
4. Тип конфликта, в основе которого лежат предметно-материальные ценности, называется:
а) нормативный;
б) потенциальный;
в) ресурсный.
5. Перечислите социальные балансы:
6. Укажите, что не является причиной организационного конфликта:
а) нечеткое распределение прав и обязанностей.
б) нечеткое распределение полномочий и ответственности.
в) отличие в темпераменте и типе личности.
7.Сколько суток дается для ответа на деловое предложение, присланное по обычной почте и факсу?
а) 3 и 1;
б) 4 и 2;
в) 5 и 1.
8. Какой из вопросов является риторическим:
а) кто еще не оплатил за проезд?
б) кто там?
в) кому не надоедает ТВ-реклама?

Модуль 2 «Ключевые аспекты экономико-социологического подхода к деловому общению»

1. Коммуникативная компетентность не включает в себя:
а) готовность принимать все новое во внешней среде;
б) способы персонализации внешней среды;
в) казуальную атрибуцию.
2. Целью делового общения является:
а) продуктивное сотрудничество;
б) приобщение партнеров к опыту и ценностям друг друга;
в) находиться вне самого взаимодействия субъектов.
3. К механизмам восприятия партнера не относится:

а) рефлексия;
б) фрустрация;
в) идентификация.
4. Отметьте виды делового письменного общения.
а) служебная записка;
б) интервью;
в) резюме.
5. Что не является устными средствами общения:
а) интервью;
б) резюме;
в) презентация.
6. Вербальное аргументированное воздействие на партнера по общению называется:
а) заражение;
б) убеждение;
в) внушение.
7. Фиксация того, что невозможно изменить, называется:
а) игнорирование;
б) манипулирование;
в) деструктивная критика.
8. Согласно теории Э.Берна, эмоциональная составляющая каждого человека заключается в:
а) «Я-Родитель»;
б) «Я-Ребенок»;
в) «Я-Взрослый».

2. Инструкция по выполнению

В каждом вопросе теста необходимо отметить один правильный ответ из ряда предложенных вариантов. Время выполнения теста – 20 мин.

3. Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент ответил правильно на 100-85% заданий теста;
- оценка хорошо», если студент ответил на 84-69 % заданий;
- оценка «удовлетворительно», если студент ответил на 68-50% заданий;
- оценка неудовлетворительно», если студент ответил менее, чем на 50 % заданий.

Составитель _____ Т. Ю. Синюк
(подпись)

«____»_____20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине Бизнес-коммуникации

Игра «Переговоры»

В игре принимают участие четыре равноправных партнера. Каждый из них представляет интересы своей группы (предприятия, фирмы). Группы поддерживают своих представителей (консультации, совещания, предложения).

Задача состоит в том, чтобы выбрать общую дату встречи с зарубежным партнером для подписания выгодного контракта. Представители групп являются достаточно высокопоставленными руководителями. Каждый из них работает по уже составленному графику, в котором предусмотрены встречи и действия. Поэтому у каждого есть наиболее выгодная дата встречи. (Эта дата указывается каждому участнику отдельно).

В зависимости от выбранного числа встречи участники получают определенное количество баллов (дано в таблице). Одновременно действуют условия:

- если в отведенное время общее решение принято, полученные баллы удваиваются;
- если не найдено общее решение - баллов не получает никто. Баллы символизируют возможную прибыль от контракта.

Числа месяца	25	02	06	10
Баллы	4	3	2	1

Для третьего участника

Числа месяца	10	25	02	06
Баллы	4	3	2	1

Для второго участника

Числа месяца	06	10	25	02
Баллы	4	3	2	1

Для первого участника

Числа месяца	02	06	10	25
Баллы	4	3	2	1

Для четвёртого участника

Игра «ВПЕРЁД К ПОБЕДЕ (ШОУ-БИЗНЕС)»

Цель

1. Показать необходимость постановки четкой общекомандной цели.
2. Продемонстрировать навыки ведения переговоров.
3. Изучить влияние личной программы на эффективность работы команды.

Размер группы

Занятие разработано для тренинговой группы. Группа делится на команды по 6 человек. Количество команд ограничено только имеющимся пространством для работы и способностью фасилитатораработать с большими группами.

Время проведения

От 2 до 3 часов.

Обстановка

В достаточно просторной комнате для команд расставляются столы с креслами, причем таким образом, чтобы команды могли работать, не слыша друг друга.

Рабочий материал

1. *Инструкция для руководителя* на каждую команду.
2. *Инструкции для наблюдателя.*
3. *Исходные данные* для каждого члена команды.
4. Несколько листов ватмана, маркеры, скотч или канцелярские кнопки.

Ход занятия

1. Фасилитатор формирует команды по шесть человек (или участники делают это самостоятельно), и в каждой выбирается руководитель.

2. Фасилитатор сообщает командам цель занятия и излагает теоретический материал.

3. Фасилитатор отдельно собирает руководителей, поясняет им их роли, раздает каждому по комплекту инструкций и по конверту для каждого члена,команды. Каждый конверт с «Б» по «Е» содержит описание роли для каждого члена команды. Руководителю предназначен конверт, помеченный буквой «А», в котором содержится инструкция для него.

4. Команды, не получившие ролей, назначаются наблюдателями. Фасилитатор объясняет им, на что следует обращать внимание, наблюдая за ролевой игрой. Каждый наблюдатель готовит доклад в соответствии с инструкцией.

5. По истечении 2 часов фасилитатор завершает занятие, предлагая каждой группе представить свою программу концертного тура и составленную брошюру.

6. Фасилитатор завершает тренинг, подводя итоги и коротко рассказывая о навыках управления командой.

Варианты проведения занятия

Занятие 38 под названием «План "выживания"» также посвящено исследованию связи индивидуальной программы с принятием командой решений.

Инструкция для руководителя

Вы организовали встречу представителей туристического и развлекательного бизнеса из шести городов, расположенных на определенной территории: а) Элбертвилл, б) Бэрриберг, в) Кэннонвилл, г) Дэйл, д) Эдвардстон и е) Фёнтаун. Вы представляете Элбертвилл. Каждый город получит процент от дохода, который зависит от количества зрителей и распределяется следующим образом.

1. В зависимости от порядка остановок:

1-я остановка = 30 %
2-я остановка = 5 %
3-я остановка = 15 %
4-я остановка = 15%
5-я остановка = 5 %
6-я остановка = 30 %

2. В зависимости от количества выступлений:

3 вечера = +10%
2 вечера = +5 %
1 вечер = +0 %

Исходные данные

Вы — агент, представляющий город, заинтересованный в организации серии публичных концертов. Вас попросили отправиться в поездку по шести городам для организации концертов новой музыкальной группы. Другие условия перечислены ниже.

1. Агенты организуют максимальное количество концертов в своих городах.
2. Каждый город включает в брошюру информации о себе.
3. Концерты проходят в течение 8 дней.
4. Ваша группа согласует программу тура в соответствие со следующими пунктами:

а) порядок выступлений;
б) количество концертов в каждом городе;

в) содержание брошюры, включающее краткую информацию о каждом городе и о предстоящих концертах.

Содержание карточек для конвертов

Конверт А

Вы представляете Элбертвилл.I

В Элбертвилле находится самый крупный концертный зал.

Элбертвилл находится на полпути между Региональным аэропортом и другими городами.

Конверт Б

Вы представляете Бэрриберг.

В концертном зале Бэрриберга самая лучшая акустика. До Бэрриберга 3 часа езды от Регионального аэропорта. Концертный зал в Элбертвилле не отличается хорошей акустикой.

Конверт В

Вы представляете Кэнноновилл.

В Кэнноновилле концерты проходят на открытой круглой сцене. Фёнтаун не имеет возможности проводить большие концерты и должен полагаться на помощь остальных пяти городов.

Конверт Г

Вы представляете Дэйл.

Дэйл находится всего в 5 минутах от Регионального аэропорта.

В Дэйле ограниченное число гостиниц.

Конверт Д

Вы представляете Эдвардстон.

Эдвардстонрасположен на расстоянии 16 километров от Дэйла.

В Эдвардстоне самый маленький концертный зал.

Конверт Е

Вы представляете Фёнтауй.

В Фёнтауне концертный зал средних размеров. В Фёнтауне расположен главный курорт с минеральными источниками, привлекающий туристов со всех концов света.

Инструкция для наблюдателя

Используя этот лист в качестве ориентира, ведите наблюдение за особенностями поведения участников, выступающих в той или иной роли, и его влиянием на успешность каждого члена команды. К концу занятия у вас должен быть готов отчет по результатам наблюдения. Делайте заметки.

Какова степень проявления следующих моментов:

1. Определение четкой цели команды.
2. Ясная схема взаимодействия.
3. Использование личных скрытых намерений.
4. Навыки ведения переговоров.
5. Степень достижения командой поставленных целей:

а) порядок выступлений;

б) количество концертов в каждом городе;

в) информация для брошюры.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме затрагиваемых деловой игрой вопросов дисциплины; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при обосновании своего мнения, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- оценка «хорошо» - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме затрагиваемых деловой игрой вопросов дисциплины; правильные действия по

применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности;

- оценка «удовлетворительно» - наличие твердых знаний в объеме затрагиваемых деловой игрой вопросов дисциплины, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- оценка «неудовлетворительно» - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Составитель _____ Т. Ю. Синюк
(подпись)

«____»_____20 г.

Оформление тем для курсовых работ/ проектов
(эссе, рефератов, докладов, сообщений)

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления
Темы докладов
по дисциплине*Бизнес-коммуникации*

1. Сущность, субъекты и объекты конфликтных ситуаций.
2. Причины возникновения конфликтов.
3. Типы организационно-управленческих причин конфликтов.
4. Латентный и открытый периоды конфликтов.
5. Причины возникновения конфликтов.
6. Организационно-управленческие причины возникновения конфликтов: структурно-организационные.
7. Организационно-управленческие причины возникновения конфликтов: ситуативно-управленческие.
8. Организационно-управленческие причины возникновения конфликтов: личностно-функциональные.
9. Организационно-управленческие причины возникновения конфликтов: функционально-организационные.
10. Социально-психологические причины конфликтов.
11. Социально-психологические особенности межличностного взаимодействия.
12. История развития бизнес-коммуникаций
13. Отличительные особенности восточной и западной культуры ведения бизнеса
14. Основные направления исследований бизнес-коммуникаций
15. Факторы, влияющие на поведение индивида
16. Преимущества и недостатки существующих методик анализа конфликтов
17. Сущность и виды конфликтных ситуаций
18. Методы и средства анализа конфликтов
19. Сущность механизмов восприятия партнеров

20. Формы делового общения: деловая беседа; деловые переговоры; деловые совещания; публичные выступления.
21. Деловая беседа как основная форма делового общения. Правила дебютов
22. Виды вопросов и технологии их конструирования
23. Теория трансакционного анализа
24. Формы трансактов: параллельные, перекрестные, скрытые трансакты
25. Функциональная модель (способ действия: стимул или реакция)
26. Механизмы распознания эго-состояния
27. Сущность, субъекты и объекты конфликтных ситуаций
28. Причины возникновения конфликтов
29. Типы организационно-управленческих причин конфликтов
30. Латентный и открытый периоды конфликтов
31. Причины возникновения конфликтов
32. Организационно-управленческие причины возникновения конфликтов
33. Организационная культура и лидерство
34. Этические принципы ведения дел в России
35. Психология человеческих взаимоотношений
36. Корпоративная культура предприятия

Методические рекомендации по написанию, требования к оформлению

Студент использует для подготовки доклада (презентации) все доступные информационные источники, в том числе данные, размещенные в сети Интернет, делая в тексте соответствующие ссылки. Если по предложенной проблеме существуют различные точки зрения, они должны быть приведены, будучи соответствующим образом аргументированы.

Цель написания реферата по дисциплине «Бизнес-коммуникации в сервисе» - углубить знания студентов, полученные ими в ходе теоретических и практических занятий, привить навыки самостоятельного изучения проблем, связанных с бизнес-коммуникациями в индустрии гостеприимства.

Значение состоит в том, что обучающиеся не только закрепляют, но и углубляют полученный теоретический материал. Вместе с тем, реферат является инструментом проверки их подготовки ксамостоятельной работе, а также важной формой развития навыков исследовательской работы.

Реферат должен быть написан на высоком теоретическом уровне. При написании его необходимо обобщить теоретический материал по избранной теме с использованием статей и публикаций в периодической печати. Изложение темы должно быть конкретным, последовательным.

Реферат выполняется на стандартных листах бумаги формата А4 (210х297 мм ± 10 мм). Общий объем реферата не должен превышать 20-30 страниц машинописного текста. Печать производится через 1,5 интервала, размер шрифта 14 (TimesNewRoman), с выравниванием по ширине. Левое поле листа 30 мм, правое - 10 мм, верхнее - 20 мм, нижнее 20 мм. Текст должен оформляться абзацами с отступом 1,25-1,27 см.

Все заголовки в тексте должны выделяться, причем каждый раздел (главу) необходимо начинать с новой страницы. Наименование раздела выделяется прописными (заглавными) буквами, жирным шрифтом, в конце точка не ставится. После заголовка раздела через один интервал строчными буквами (первая прописной) пишется наименование подраздела. Текст подраздела начинается ниже заголовка на один интервал. Нумерация разделов, подразделов, пунктов основной части текста ведется арабскими цифрами, после номера ставится точка. Разделы имеют сквозную нумерацию в пределах работы, а подразделы – в пределах раздела. Первая цифра номера подраздела указывает номер раздела, вторая – номер подраздела.

Все страницы текста имеют сквозную нумерацию. Номер страницы проставляется арабскими цифрами в правом верхнем углу страницы. Титульный лист включают в общую нумерацию страниц отчета. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

Формулы, таблицы, иллюстрации (графики, схемы, диаграммы) следует располагать в курсовой работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Иллюстрации, формулы и таблицы следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. На все иллюстрации должны быть даны ссылки.

Все сноски и подстрочные примечания печатаются только на той странице, к которой они относятся.

Ссылки на использованные источники следует приводить:

- либо в квадратных скобках, указывая порядковый номер источника, указанный в «Списке использованной литературы» с указанием страницы источника;
- либо подстрочно с указанием автора работы, ее названия, места и года издания, номера страницы, на которую делается ссылка.

Объем презентации 10-15 слайдов компьютерного текста (шрифт 12, через 1,5 интервала). Завершается презентация кратким обзором литературы по заданной теме. В этом списке источников приводятся наиболее интересные книги, статьи по данной теме с указанием всех выходных данных, и дается краткая (одно-два предложения) описание каждого из перечисленных источников. Если это необходимо, могут быть представлены приложения, которые уже не являются текстом эссе, но могут представлять определенный интерес для читателя (первичная статистика, исходные данные для анализа, графики, таблицы и т.д.).

В презентации должен быть представлен агрегированный материал, приветствуется творческий и креативный подход к представлению материала (картинки, схемы, графики, медиафайлы и прочее)

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации.
- оценка «хорошо», если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса
- оценка «удовлетворительно», если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты
- оценка «неудовлетворительно», если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Составитель _____ Т. Ю. Синюк
(подпись)

«____»_____20 г.

4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 3 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена

Экзамен проводится по расписанию экзаменационной сессии в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Приложение 2

к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедрыАнтикризисного и
корпоративного управления
Протокол № 10 от «25» мая 2018г.
Зав.кафедрой _____Мишурова И.В.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.04.01Бизнес- коммуникации в сервисе

Направление подготовки
43.03.01 "Сервис"

Уровень образования
бакалавриат

Составитель Синюк Т. Ю., к.э.н., доцент
(подпись) *Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание*

Ростов-на-Дону, 2018

Методические указания по освоению дисциплины *«Бизнес-коммуникации в сервисе»* адресованы студентам *всех* форм обучения.

Учебным планом по направлению подготовки *«Сервис»* предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются теоретические основы ведения переговоров, исследование техники подготовки к переговорам на различных уровнях, освоение правил и методов ведения переговоров, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки самостоятельной работе над учебником, научной литературой, профильными периодическими изданиями, интернет-ресурсами.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

– изучить рекомендованную учебную литературу;

– изучить конспекты лекций;

– подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;

–письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

При реализации различных видов учебной работы используются разнообразные (в т.ч. интерактивные) методы обучения, в частности:

- интерактивная доска для подготовки и проведения лекционных и семинарских занятий.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронной библиотекой ВУЗаhttp://library.rsue.ru/ . Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.