

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 23.12.2024 11:30:32

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

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

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины
Бизнес-коммуникации в сервисе**

Направление 43.03.01 Сервис

Направленность 43.03.01.01 Управление в индустрии гостеприимства и туризма

Для набора 2024 года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА Антикризисное и корпоративное управление**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	16			
Неделя	16			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	32	32	32	32
Практические	48	48	48	48
Итого ауд.	80	80	80	80
Контактная работа	80	80	80	80
Сам. работа	64	64	64	64
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Панфилова Е.А.

Зав. кафедрой: к.э.н., доц. Синюк Т.Ю.

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у студентов целостного представления об бизнес-коммуникациях в сервисе в различных формах и видах, а также освоение практических принципов консультирования потребителей на предприятиях сервиса.
-----	--

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ПК-8: Способность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основы делового общения, основы коммуникаций в организации, виды коммуникаций, виды сервисной деятельности, основные психологические особенности потребителя, требования профессиональной этики сервисной работы (соотнесено с индикатором УК 4.1)

- сущность процесса обслуживания сервисного предприятия, понятия обслуживание, «контактная зона» и «контакт с потребителем услуг» как сферы реализации сервисной деятельности, специфику обслуживания в «контактной зоне», правила и стандарты обслуживания, нормы поведения в проблемной ситуации, связанной с обслуживанием; принципы и методы коммуникации с потребителями в ходе разрешения проблемной ситуации с потребителями и другими заинтересованными сторонами; проблемные ситуации, возникающие в практике сервисных предприятий в процессе обслуживания потребителей и взаимодействия с другими заинтересованными сторонами; современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки; основы и базовые принципы психологии сервиса; основы конфликтологии, правила и алгоритмы работы с жалобами в сервисных ситуациях; основы коммуникативной компетентности, в том числе коммуникативных сигналов; основы психологии сервиса и личности; теоретические основы установления контакта с потребителем услуг с использованием эффективных форм коммуникаций (соотнесено с индикатором ПК 8.1)

Уметь:

-выбирать стили общения в зависимости от цели условий взаимодействия с потребителем и деловыми партнерами, выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя; работать в контактной зоне, консультировать потребителя, применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения (соотнесено с индикатором УК 4.2)

-разрабатывать и применять систему клиентских отношений, применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; применять существующие нормы и правила обслуживания для разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности; выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения и находить адекватный способ реагирования в процессе ее разрешения; разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания в деятельности сервисных предприятий; работать в контактной зоне, консультировать потребителя; учитывать специфику сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; работать с жалобами и возражениями. (соотнесено с индикатором ПК 8.2)

Владеть:

- навыками межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств (соотнесено с индикатором УК 4.3)

- навыками совершенствования системы клиентских отношений; навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий; навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений; навыками работы в контактной зоне, навыками взаимодействия с потребителем в «контактной зоне»; техниками восприятия и передачи коммуникативных сигналов; методами и правилами коммуникативных техник; методами и навыками работы с жалобами и возражениями (соотнесено с индикатором УК 4.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Основы бизнес-коммуникации

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
1.1	Тема 1 Основные понятия и принципы коммуникаций. Цели осуществления бизнес-коммуникаций. / Лек /	4	4	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.6, Л1.7, Л1.8, Л1.9, Л1.10, Л1.11, Л1.12, Л1.13, Л1.14, Л1.15,

					Л1.16, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.21, Л1.22, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
1.2	Тема 2. Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды бизнес-общения. / Лек /	4	4	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
1.3	Тема 3. Коммуникационный процесс в сфере сервиса. / Лек /	4	2	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
1.4	Тема 1 Основные понятия и принципы коммуникаций. Цели осуществления бизнес-коммуникаций. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	4	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
1.5	Тема 2. Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды бизнес-общения. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	4	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
1.6	Тема 3. Коммуникационный процесс в сфере сервиса. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	6	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
1.7	Самостоятельная работа: 1. Вербальные средства бизнес-коммуникации в сервисе. 2. Взаимосвязь национальной ментальности бизнес-коммуникаций в сервисе. 3. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, 4. Внутренние и внешние письменные коммуникации в сервисе. 5. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста. 6. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения. 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение. 8. Использование эффектов восприятия в деловом общении. 9. Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникации, причины и условия возникновения. 10. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Ср /	4	20	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
Раздел 2. Барьеры бизнес-коммуникации					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
2.1	Тема 1 .Виды деловых коммуникаций / Лек /	4	4	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.2	Тема 2 Барьеры бизнес-коммуникаций / Лек /	4	4	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3,

					Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.3	Тема 1 .Виды деловых коммуникаций Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	4	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.4	Тема 2 Барьеры деловых коммуникаций Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	6	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.5	Тема 3 Современные формы бизнес-коммуникаций Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	6	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
2.6	Самостоятельная работа: 1. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе. 2. Коммуникация как основа деловых отношений. 3. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций. 4. Межкультурные различия в деловой коммуникации. 5. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. 6. Организация и проведение делового совещания. 7. Основные виды официальных деловых писем. 8. Основные требования к оформлению делового письма. 9. Правила и приемы эффективного телефонного общения. 10. Презентация как форма деловой коммуникации. 11. Приемы активного слушания в бизнес-коммуникации. 12. Приемы устранения коммуникативных барьеров. 13. Проблема интерпретации невербальных средств в бизнес-коммуникации. 14. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация. 15. Самопрезентация в деловых контактах. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Ср /	4	20	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4

Раздел 3. Управление бизнес-коммуникациями

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
3.1	Тема 1. Тенденции в развитии коммуникационных технологий / Лек /	4	4	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
3.2	Тема 2. Критерии эффективности бизнес-коммуникаций / Лек /	4	4	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
3.3	Тема 3. Управленческие механизмы бизнес-коммуникациями в сервисе / Лек /	4	6	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14,

					Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
3.4	Тема 1. Тенденции в развитии коммуникационных технологий Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	4	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
3.5	Тема 2. Критерии эффективности бизнес-коммуникаций Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	6	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
3.6	Тема 3. Управленческие механизмы бизнес-коммуникациями в сервисе Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Пр /	4	8	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
3.7	Самостоятельная работа: 1. Основные задачи бизнес коммуникации. 2. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. 3. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций» в ходе совещания. 4. Способы передачи и приема информации. 5. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях. 6. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером. 7. Факторы эффективной бизнес коммуникации. 8. Формирование и совершенствование переговорного процесса. 9. Элементы и этапы коммуникационного процесса. 10. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции. 11. Этические основы деловых коммуникаций. 12. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций 13. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером. 14. Условия эффективного речевого воздействия. 15. Стили и виды слушания: сравнительный анализ. Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice / Ср /	4	24	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4
3.8	/ Экзамен /	4	36	УК-4, ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л1.7, Л1.11, Л1.12, Л1.14, Л1.20, Л1.21, Л1.23, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
---------	----------	-------------------	----------

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Романов А. А.	Массовые коммуникации: учебно-практическое пособие: учебное пособие	Москва: Евразийский открытый институт, 2010	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93162 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Тимченко Н. М.	Искусство делового общения: научно-популярное издание	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2016	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443657 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Дзялошинский, И. М.	Коммуникация и коммуникативная культура: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2022	https://www.iprbookshop.ru/115017.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Косова, Ю. А., Сергеева, Н. В.	Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий	Москва: Российский государственный университет правосудия, 2021	https://www.iprbookshop.ru/117239.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.5	Асташина, О. В.	Деловые коммуникации: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2021	https://www.iprbookshop.ru/117617.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.6	Болотова А. К., Жуков Ю. М., Петровская Л. А.	Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/513159 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.7	Филиппов, С. И.	Практикум по межкультурному общению: как не попасть в ловушки коммуникации: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный университет, 2022	https://www.iprbookshop.ru/128142.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.8	Головина А. С.	Деловые переговоры. Стратегия победы. — (Серия «Бизнес-войны»).	Санкт-Петербург: Питер, 2021	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=377387 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.9	Агапова, Е. Н., Бавина, П. А., Панфилова, А. П., Петрова, А. Л., Черненко, М. А., Шуляко, К. Д., Трифанов, М. А., Егорова, Е. В., Синёва, А. Ю., Осипова, С. И., Запесочная, А. А., Мироненко, П. А., Панфиловой, А. П., Сычёвой, С. М.	Система 4К: коммуникация, критическое мышление, креативность, командная работа: учебно-практическое пособие	Санкт-Петербург: Издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2022	https://www.iprbookshop.ru/131824.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.10	Осина, О. Н., Найденова, М. В.	Теория и практика рекламных коммуникаций: учебное пособие	Саратов: Саратовский государственный технический университет имени Ю.А. Гагарина, ЭБС АСВ, 2023	https://www.iprbookshop.ru/131671.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.11	Шаповалова, Н. Г.	Основы теории коммуникации и культуры русской речи: практикум	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2024	https://www.iprbookshop.ru/135122.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.12	Пигулевский, В. О.	Культура и визуальные коммуникации: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2022	https://www.iprbookshop.ru/120829.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.13	Кузнецов И. Н.	Бизнес-риторика: практическое пособие	Москва: Дашков и К°, 2022	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621902 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.14	Шарков Ф. И.	Интегрированные коммуникации: реклама, публик рилейшнз, брендинг: учебное пособие	Москва: Дашков и К°, 2022	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684408 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.15	Круглова С. А., Кузьминова И. А., Щербакова И. В.	Деловая коммуникация: учебное пособие	Москва: Директ-Медиа, 2022	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694500 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.16	Шевченко Д. А.	Исследования коммуникации: ATL, BTL, PR: учебник	Москва: Директ-Медиа, 2023	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701345 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.17	Коренева Е. П.	Шрифты и визуальные коммуникации: учебно-методическое пособие	Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный институт культуры, 2022	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701586 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.18	Алябьева С. В., Комовская Е. В.	Культура речи и деловое общение: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 Экономика: учебное пособие	Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2023	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=703986 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.19	Ракутова И. В.	Техники коммуникации и основы командообразования: учебное пособие	Минск: РИПО, 2022	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=711521 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.20	Собольников В. В.	Невербальные средства коммуникации: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/545783 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.21	Таратухина Ю. В., Арзамасцева И. В., Кобякова И. А., Муллер Л. А., Потапенко А. С., Свионтковская С. В., Безус С. Н.	Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/542279 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.22	Гузикова М. О., Фофанова П. Ю.	Основы межкультурной коммуникации: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/542280 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.23	Хуссейн И. Д.	Цифровые маркетинговые коммуникации: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/545453 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Мишурова И. В.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013	32
Л2.2	Назарова Д. А.	Современные подходы к проблеме повышения эффективности делового общения: монография	Москва: Лаборатория книги, 2012	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142417 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Мирошниченко А. А.	Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения. Практическое руководство: практическое пособие	Москва: Книжный мир, 2008	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89669 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Мухина, Ю. М.	Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса: практикум. для студентов-бакалавров направления «лингвистика», профиля «теория и практика межкультурной коммуникации»	Москва: Российский университет транспорта (МИИТ), 2021	https://www.iprbookshop.ru/122112.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

КонсультантПлюс Справочная правовая система
 Гарант Справочная правовая система
 Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>
 Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>
 База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>

5.4. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС
 LibreOffice

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)			
З основы делового общения, основы коммуникаций в организации, виды коммуникаций, виды сервисной деятельности, основные психологические особенности потребителя, требования профессиональной этики сервисной работы	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>П- презентации</i> <i>Тест</i> <i>ПЗ – практические задания</i> <i>ВЭ (вопросы к экзамену)</i>
У выбирать стили общения в зависимости от цели условий взаимодействия с потребителем и деловыми партнерами, выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя; работать в контактной зоне, консультировать потребителя, применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>П- презентации</i> <i>Тест</i> <i>ПЗ – практические задания</i> <i>ВЭ (вопросы к экзамену)</i>
В. навыками межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение	<i>ДИ- деловая игра</i> <i>П- презентации</i> <i>Тест</i> <i>ПЗ – практические задания</i>

	современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>ВЭ (вопросы к экзамену)</i>
ПК-8: Способность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса			
3 сущность процесса обслуживания сервисного предприятия, понятия обслуживания, «контактная зона» и «контакт с потребителем услуг» как сферы реализации сервисной деятельности, специфику обслуживания в «контактной зоне», правила и стандарты обслуживания, нормы поведения в проблемной ситуации, связанной с обслуживанием; принципы и методы коммуникации с потребителями в ходе разрешения проблемной ситуации с потребителями и другими заинтересованными сторонами; проблемные ситуации, возникающие в практике сервисных предприятий в процессе обслуживания потребителей и взаимодействия с другими заинтересованными сторонами; современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки; основы и базовые принципы психологии сервиса; основы конфликтологии, правила и алгоритмы работы с жалобами в сервисных ситуациях; основы коммуникативной	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>П-презентации Тест ПЗ – практические задания ВЭ (вопросы к экзамену)</i>

<p>компетентности, в том числе коммуникативных сигналов; основы психологии сервиса и личности; теоретические основы установления контакта с потребителем услуг с использованием эффективных форм коммуникаций</p>			
<p>У разрабатывать и применять систему клиентских отношений, применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; применять существующие нормы и правила обслуживания для разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности; выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения и находить адекватный способ реагирования в процессе ее разрешения; разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания в деятельности сервисных предприятий; работать в контактной зоне, консультировать потребителя; учитывать специфику сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; работать с жалобами и возражениями</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p><i>II-презентации Тест ПЗ – практические задания ВЭ (вопросы к экзамену)</i></p>
<p>В навыками совершенствования системы клиентских отношений; навыками взаимодействия с потребителями и другими</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать</p>	<p><i>II-презентации Тест</i></p>

заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий; навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений; навыками работы в контактной зоне, навыками взаимодействия с потребителем в «контактной зоне»; техниками восприятия и передачи коммуникативных сигналов; методами и правилами коммуникативных техник; методами и навыками работы с жалобами и возражениями	данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>ПЗ – практические задания ВЭ (вопросы к экзамену)</i>
---	--	--	--

1.2 Шкалы оценивания:

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

Экзамен:

- 84-100 баллов (оценка «отлично»)
- 67-83 баллов (оценка «хорошо»)
- 50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)
- 0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»).

2 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

Вопросы к экзамену

1. Вербальные средства бизнес-коммуникации в сервисе.
2. Взаимосвязь национальной ментальности бизнес коммуникаций в сервисе.
3. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста,
4. Внутренние и внешние письменные коммуникации в сервисе.
5. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
6. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
7. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникации, причины и условия возникновения.
10. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
11. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
12. Коммуникация как основа деловых отношений.
13. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
14. Межкультурные различия в деловой коммуникации.

15. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
16. Организация и проведение делового совещания.
17. Основные виды официальных деловых писем.
18. Основные требования к оформлению делового письма.
19. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
20. Презентация как форма деловой коммуникации.
21. Приемы активного слушания в бизнес-коммуникации.
22. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
23. Проблема интерпретации невербальных средств в бизнес-коммуникации.
24. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
25. Самопрезентация в деловых контактах.
26. Основные задачи бизнес коммуникации.
27. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
28. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций» в ходе совещания.
29. Способы передачи и приема информации.
30. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
31. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
32. Факторы эффективной бизнес коммуникации.
33. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
34. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
35. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
36. Этические основы деловых коммуникаций.
37. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций
38. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
39. Условия эффективного речевого воздействия.
40. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» (84-100 баллов) выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- оценка «хорошо» (67-83 баллов) - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;
- оценка «удовлетворительно» (50-66 баллов) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- оценка «неудовлетворительно» (0-49 баллов) - 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.

Тесты письменные

Выбрать один ответ

1. Бизнес-коммуникации, имеющие официальный, конкретный характер, как правило предусматривает подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон, называется:

- А) деловые переговоры
- Б) деловое совещание
- В) деловая беседа
- Г) деловая переписка

2. Невербальными средствами общения являются:

- А) устная речь
- Б) телефон
- В) электронная почта
- Г) тембр голоса

3. Часть публичной речи, в которой подводятся итоги, обобщаются высказанные мысли:

- А) заключение
- Б) аргументы
- В) вступление
- Г) тезисы

4. Бизнес-коммуникации – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- А) служебной сфере
- Б) сфере общения
- В) процессе взаимодействия
- Г) личном плане

5. Специфической особенностью бизнес-коммуникации является...

- А) неограниченность во времени
- Б) регламентированность
- В) отсутствие норм и правил
- Г) разговор по душам

6. Переговоры - обсуждение с целью...

- А) приятного времяпрепровождения
- Б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
- В) выяснение отношений
- Г) навязывания своих условий сделки

7. Важным элементом деловой беседы является умение...

- А) говорить

- Б) молчать
- В) слушать
- Г) критиковать

8. *Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме... средства общения*

- А) невербального
- Б) вербального
- В) рефлексивного
- Г) нерефлексивного

9. *Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:*

- А) нейтральная
- Б) коммуникативная
- В) интерактивная
- Г) перцептивная

10. *Определите третий этап деловой беседы:*

- А) завершение беседы
- Б) передача информации
- В) обсуждение проблемы
- Г) принятие решения

11. *Деловая беседа...*

- А) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- Б) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- В) отличается разнообразием обсуждаемых тем

12. *Выделите принцип, на котором не может быть основано Бизнес-коммуникации:*

- А) уважительность
- б) эгоизм
- в) доброжелательность
- г) компетентность

13. *Оценка «языка собеседника»:*

- А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
- Б) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов
- В) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

14. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека – это...

- А) эмпатия
- Б) общение
- В) сотрудничество
- Г) рефлексия

15. Бизнес-коммуникации — это вид общения ...

- А) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели
- Б) используемый в неформальной обстановке между друзьями
- В) который люди используют в семейных отношениях

16. Партнер опоздал на переговоры, на 8 минут. Какая должна быть реакция?

- А) выразить опоздавшему свое недовольство
- Б) выразительно посмотреть в момент его появления на часы
- В) через шутку выразить свое недоумение
- Г) сделать вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу

17. Бизнес-коммуникации принято разделять на две большие разновидности – это:

- А) прямое и косвенное
- Б) непосредственное и опосредованное
- В) запланированное и незапланированное

18. Коммуникативная дистанция, предназначенная для взаимодействия с аудиториями особо крупного масштаба, называется:

- А) групповой дистанцией
- Б) личной дистанцией
- В) социальной дистанцией
- Г) публичной дистанцией

19. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...

- А) сопровождать речь поговорками
- Б) говорить медленно, четко формулируя мысли
- В) говорить большой объем материала
- Г) учитывать реакцию партнеров

20. *Деловые беседы часто проходят...*

- А) на улице
- Б) в формальной обстановке
- В) в общественном транспорте
- Г) в неформальной обстановке

21. *Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив Вас, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:*

- А) он готов внимательно слушать Вас
- Б) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован
- В) ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами
- Г) ему просто некуда девать руки

22. *Антикульминационная структура изложения материала:*

- а) - выводы делаются в конце выступления
- б) - основная проблема раскрывается в середине выступления
- в) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

23. *Способность специалиста создавать о себе хорошее впечатление:*

- а) не играет роли;
- б) играет совсем малую роль;
- в) один из решающих факторов;
- г) индивидуально для каждого клиента.

24. *Что включает в себя понятие «конгруэнтность менеджера»:*

- а) показатель его трудолюбия;
- б) показатель его искренности;
- в) показатель внешнего вида менеджера;
- г) умение правильно преподнести клиенту информацию.

25. *Работнику сферы сервиса следует:*

- а) поддерживать иллюзию знакомства и дружеского общения;
- б) быть энергичным и сразу переходить к делу;
- в) быть лаконичным;
- г) говорить быстро и достаточно громко.

26. *Механизмы психологического воздействия при коммуникативном взаимодействии — это:*

- а) симпатия;
- б) уважение;
- в) лесть;
- г) давление.

27. Организация заинтересована в удовлетворении потребности клиента, потому что это:

- а) обеспечивает возможность последующего взаимодействия;
- б) способствует установлению психологического контакта;
- в) повышает престиж организации;
- г) внушает клиенту сознание его собственной значимости.

28. Что включают в себя основные правила саморегуляции в условиях профессионального стресса:

- а) наблюдение за своим поведением;
- б) применение способа остановки себя;
- в) переключение на другое занятие;
- г) все вышеперечисленное.

29. Развитые навыки саморегуляции позволяют специалисту сферы сервиса:

- а) избегать разного рода конфликтов;
- б) быть успешным в реализуемой деятельности;
- в) легко налаживать межличностные отношения;
- г) приходить к согласию с самим собой.

30. Каковы основные источники стресса, связанные с человеческим фактором:

- а) стресс-фактор подчинения;
- б) стресс-фактор конкуренции;
- в) стресс-фактор руководства;
- г) стресс-фактор клиента.

Критерии оценки:

оценка «отлично» (15-20 баллов) выставляется обучающемуся, если он ответил правильно на 100-85% заданий теста

оценка «хорошо» (8-14 баллов), если обучающийся ответил на 84-69% заданий теста;

оценка «удовлетворительно» (5-7 баллов), если обучающийся ответил на 68-50% заданий теста

оценка «неудовлетворительно» (0-5 баллов), если обучающийся ответил менее чем на 50% теста.

Практическое задание № 1

Ответьте на вопросы

1. В чем заключаются функции общения в сервисной деятельности?
2. Вспомните подходы к классификации типов и видов коммуникативного общения. Что может быть положено в основу данных классификаций?
3. Подумайте, в чем заключаются различия между понятиями: невербальное поведение, невербальное общение и невербальная коммуникация. Проиллюстрируйте свой ответ конкретными примерами.

4. Охарактеризуйте механизмы взаимопонимания в процессе коммуникативного общения: идентификация, аттракция, рефлексия, эмпатия.
5. В чем заключаются содержательные характеристики эффектов межличностного восприятия: первичности, ореола, стереотипизации.
6. Опишите все известные вам невербальные элементы общения. Оцените эффективность их использования.

Требования к оформлению задания:

Результаты задания студенты представляют в виде презентации

Критерии оценивания:

- «9-10 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- «6-8 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- «3-5 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- «0-2 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Практическое задание № 2

Ответьте на вопросы

1. Дайте определение понятию «профессионально важные качества».
2. Какие профессионально важные качества влияют на эффективность труда специалиста сферы сервиса?
3. На какие группы можно разделить профессионально важные качества?
4. Какие психические процессы могут выступать в качестве профессионально важных качеств?
5. Поясните смысл утверждения «личный успех — основа успеха карьерного».
6. Какой смысл заключен в современном понимании понятия «карьера»?
7. Перечислите виды карьерных стратегий в сфере сервиса.

Требования к оформлению задания:

Результаты задания студенты представляют в виде презентации

Критерии оценивания:

- «9-10 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- «6-8 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- «3-5 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- «0-2 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Практическое задание № 3

Ответьте на вопросы

1. С чего начинается психологическая культура обслуживания?
2. Какие действия предстоит совершать для установления доверия с клиентом?
3. Назовите техники, используемые при установлении отношений с клиентом.
4. Какой тактики должен придерживаться специалист сферы сервиса при выявлении потребностей клиента?
5. Что является основной причиной неэффективного обслуживания клиентов?
6. Объясните технологию конструирования вопросов и их использование при обслуживании клиентов.
7. Приведите примеры наиболее эффективных методов презентации услуг.

Требования к оформлению задания:

Результаты задания студенты представляют в виде презентации

Критерии оценивания:

- «9-10 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- «6-8 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- «3-5 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- «0-2 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Практическое задание № 4

Ответьте на вопросы

1. Перечислите способы ускорения продаж.
2. С помощью каких аргументов можно повлиять на клиента?
3. Какие элементы техник внушения применимы в сервисной деятельности?
4. Охарактеризуйте классификацию типологии клиентов, в основу которой положены два параметра поведения — активность и эмоциональная отзывчивость.
5. Приведите примеры основных способов устранения возражений клиентов.
6. Что является психологическим способом ускорения продаж услуги и принятия решения?

7. Какие факторы могут препятствовать созданию доброжелательной атмосферы в обслуживании клиента?
8. В чем заключается процесс завершения продажи сервисного продукта?

Требования к оформлению задания:

Результаты задания студенты представляют в виде презентации

Критерии оценивания:

- «9-10 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- «6-8 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- «3-5 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- «0-2 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Практическое задание № 5

Ответьте на вопросы

1. Дайте объяснение понятию «конфликт».
2. Что является основой конфликта?
3. Каковы отрицательные функции конфликта?
4. Какое количество уровней проявления конфликта существует в сервисной деятельности?
5. В чем заключается главная особенность конфликта?
6. Разрешение каких видов конфликта способствует развитию организации?
7. Охарактеризуйте основные типы конфликтов.

Требования к оформлению задания:

Результаты задания студенты представляют в виде презентации

Критерии оценивания:

- «9-10 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- «6-8 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- «3-5 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- «0-2 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Деловая игра

Деловая игра «Поручение задания подчиненному».

Цель задания – провести деловую беседу с подчиненным по поводу поручения бизнес-задания:

- задание традиционное, плановое;
- задание экстремальное, внеплановое.

Подготовка к игре. В игре участвуют **руководитель и подчиненный**. Группа выступает в качестве наблюдателя. Исполняющему роль руководителя необходимо продумать возможное задание и выбрать должностное лицо (например, экономиста, специалиста по пожарной безопасности, инспектор по пожарному надзору и пр.), которому оно будет поручено.

Затем следует подготовиться по содержанию деловой беседы:

- объяснить задание и проинструктировать подчиненного;
- довести задачу до стадии понимания подчиненным ее сути;
- мотивировать подчиненного к добросовестному и качественному выполнению задания.

При доведении задачи до сознания подчиненного руководитель должен добиться, чтобы подчиненный четко себе представлял, что, когда, каким образом, в каких условиях, какими силами и какими средствами, к какому сроку, с какими конечными результатами нужно сделать порученное задание.

В ходе деловой беседы руководитель **должен получить ответы** на следующие **вопросы** (чтобы принять правильное решение):

1. Сможет ли данный подчиненный выполнить предлагаемое задание?
2. Желает ли он выполнять данное задание?
3. В каком инструктировании и в какой степени он нуждается?

Исполняющему роль подчиненного (из числа обучаемых) дается установка на отказ от выполнения задания. В качестве аргументов отказа используется недостаточная профессиональная компетентность. Такая установка позволит исполняющему роль руководителя применить психолого-педагогические и коммуникативные приемы воздействия на подчиненного, формируя у него психологическую готовность к выполнению задания. Кроме того, признание подчиненного в некомпетентности, спровоцирует руководителя на инструктаж.

Организация игрового занятия

Исполняющий роль руководителя проводит деловую беседу с подчиненным в двух вариантах: сначала плановое задание, затем – экстремальное, т. е. внеплановое. Каждая беседа длится от 15 до 20 минут. Роли исполнителей могут разыграть желающие из числа обучаемых.

Остальные участники выступают в роли компетентных судей. Их цель – анализ результатов проведения деловой беседы, инструктажа и использованных коммуникативных приемов. После разыгрывания проводится дискуссия, в которой задействованы все участники.

Предварительная подготовка к деловой беседе – поручение задания

1. Придумайте и сформулируйте в виде управленческого решения задание, а также условия, необходимые для его реализации.
2. Поставьте перед собой цели предстоящего разговора.
3. Заранее составьте план беседы, продумайте время, место и организационные условия ее проведения.
4. Продумайте начало беседы, ввод собеседника в разговор, условия создания атмосферы полного доверия.
5. Подготовьте вопросы к подчиненному, выяснение которых поможет достичь поставленной цели.

Примечание: для выполнения этого задания исполняющему роль руководителя отводится 10 минут.

Ход: пригласите к себе подчиненного и объявите ему причину вызова.

- Объясните смысл работы, которую необходимо выполнить подчиненному, и спросите его, сможет ли он справиться с ней.
- Ответьте на все вопросы подчиненного относительно предстоящей работы; если необходимо, покажите ему, как он это может сделать.
- Объясните требования в отношении сроков выполнения данной работы и информирования вас о ходе ее выполнения.
- Попросите подчиненного повторить задание или спросите, с чего он собирается начать.
- Проявите доверие к способностям подчиненного, используйте прием «авансированная похвала».
- Используйте **коммуникативные приемы** с учетом психотипа подчиненного. В случае отказа подчиненного от выполнения задания выясните причины отказа, попытайтесь их устранить, мотивируйте специалиста с учетом его личных ожиданий, доведите беседу до конца.
- Завершите беседу конкретным решением и действиями.

Критерии оценки:

15-20 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

10-14 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

5-9 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения

оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре 0-4 баллов, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

ТЕМЫ ПРЕЗЕНТАЦИЙ

1. Вербальные средства бизнес-коммуникации в сервисе.
2. Взаимосвязь национальной ментальности бизнес коммуникаций в сервисе.
3. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста,
4. Внутренние и внешние письменные коммуникации в сервисе.
5. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
6. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
7. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникации, причины и условия возникновения.
10. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
11. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
12. Коммуникация как основа деловых отношений.
13. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
14. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
15. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
16. Организация и проведение делового совещания.
17. Основные виды официальных деловых писем.
18. Основные требования к оформлению делового письма.
19. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
20. Презентация как форма деловой коммуникации.
21. Приемы активного слушания в бизнес-коммуникации.
22. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
23. Проблема интерпретации невербальных средств в бизнес-коммуникации.
24. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
25. Самопрезентация в деловых контактах.
26. Основные задачи бизнес коммуникации.
27. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
28. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций в ходе совещания.

29.Способы передачи и приема информации.

30.Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.

Критерии оценки:

8-10 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

7-6 баллов, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

5-4 баллов, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

0-3 баллов, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

3 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. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

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

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных разделов, 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, структурирующие изучаемые темы курса, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад и презентацию 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. 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.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.