Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Худин Александр Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.02.2018 14:43:24
Уникальный программный ключ:
08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415382ffaf0ee37e75fa19

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"Курский государственный университет"

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания
Ученого совета от 24.04.2017 г., №10

# Рабочая программа дисциплины
# Основы делового общения

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Квалификация: бакалавр

Естественно-географический факультет

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 2 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:

зачет(ы) 5

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

| Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>) | **5 (3.1)** | | Итого | |
|---|---|---|---|---|
| Недель | 18 | | | |
| Вид занятий | УП | РПД | УП | РПД |
| Лекции | 18 | 18 | 18 | 18 |
| Практические | 18 | 18 | 18 | 18 |
| В том числе инт. | 12 | 12 | 12 | 12 |
| Итого ауд. | 36 | 36 | 36 | 36 |
| Контактная работа | 36 | 36 | 36 | 36 |
| Сам. работа | 36 | 36 | 36 | 36 |
| Итого | 72 | 72 | 72 | 72 |

Курск 2017

| 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | |
|---|---|
| 1.1 | формирование знаний, умений и навыков в сфере делового общения, позволяющих грамотно, качественно и эффективно осуществлять обслуживание потребителей гостиничных услуг, коммуникативной компетентности студентов |

| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП | |
|---|---|
| Цикл (раздел) ООП: | Б1.Б |

| 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) |
|---|
| **ОК-5: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия** |
| **Знать:** |
| определение и функции общения<br>структуру общения<br>стили и виды общения<br>уровни, средства и основные стратегии общения<br>принципы делового общения<br>методы ведения деловых переговоров<br>основные нормы делового этикета<br>национально-психологические типы личности и их особенности в общении<br>особенности общения через переводчика<br>основы делового общения в рабочей группе<br>основы профилактики стрессов в деловом общении<br>правила поведения в условиях конфликта в деловых отношениях |
| |
| |
| **Уметь:** |
| вести деловые переговоры<br>использовать в общении приемы активного слушания<br>использовать психологические приемы влияния на партнера по общению<br>корректно вести телефонные разговоры<br>преодолевать барьеры общения<br>применять основные законы общения<br>проводить деловые совещания и собрания<br>проводить публичные выступления<br>учитывать возрастные, гендерные, национальные и другие особенности партнеров в деловом общении |
| |
| |
| **Владеть:** |
| владеть техниками убеждения партнеров по общению<br>владеть навыками бесконфликтного взаимодействия в общении с коллегами, подчиненными, руководством и клиентами<br>иметь навыки монологической и диалогической речи<br>иметь навыки применения дифференцированного подхода к различным типам потребителей<br>владеть навыками выявления потребностей потребителей и презентации услуг<br>иметь навыки работы с возражениями в деловом общении |
| |
| |