|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Министерство просвещения Российской Федерации** | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет " | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Электронный документ подписан ПЭП | | | | | | | | | | УТВЕРЖДАЮ | | | |  |
|  |  | | | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Должность: Проректор по образовательной деятельности и информатизации | | | | | | | | | | Заведующий кафедрой | | | |  |
|  | Уникальный программный ключ: 61918fe267ac770da66e | | | | | | | | | | Полякова Татьяна Андреевна | | | |  |
|  | 24 сентября 2019 г. | | | | | | | |  |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **МОДУЛЬ "ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ И СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ"**  **Деловое общение** | | | | | | | | | | | | | | | |
| рабочая программа дисциплины (модуля) | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Закреплена за кафедрой | |  |  | **Теории и методики физической культуры и туризма\*** | | | | | | | | | |
|  |  | Учебный план | | | | b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx  43.03.02 Туризм  Направленность (профиль) - Организация туристской деятельности | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Квалификация | | | | **Бакалавр** | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Форма обучения | | | | **очная** | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Общая трудоемкость | | |  | **4 ЗЕТ** | | | | | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Часов по учебному плану | | | | | 144 | | |  |  |  | Виды контроля в семестрах: | | |
|  |  |  | в том числе: | | | | |  |  |  |  |  |  | зачеты 5 | |
|  |  |  | аудиторные занятия | | | | 42 | | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | самостоятельная работа | | | | 98 | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Форма контроля, Промежуточная аттестация | | |  | 4 | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Распределение часов дисциплины по семестрам** | | | | |
| Семестр  (<Курс>.<Семест р на курсе>) | **5 (3.1)** | | Итого | |
| Недель | 17 3/6 | |
| Вид занятий | УП | РП | УП | РП |
| Лекции | 16 | 4 | 16 | 4 |
| Практические | 26 | 6 | 26 | 6 |
| Итого ауд. | 42 | 10 | 42 | 10 |
| Кoнтактная рабoта | 42 | 10 | 42 | 10 |
| Сам. работа | 98 | 94 | 98 | 94 |
| Часы на контроль | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Итого | 144 | 108 | 144 | 108 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx | | |  |  | стр. 3 | | |
| Программу составил(и): |  | , старший преподаватель, Гуменюк Наталья Алексеевна | | | | |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Рабочая программа дисциплины | | | |  |  |  |  |
| **Деловое общение** | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| разработана в соответствии с ФГОС: | | | |  |  |  |  |
| Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516) | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| составлена на основании учебного плана: | | | |  |  |  |  |
| 43.03.02 Туризм  Направленность (профиль) - Организация туристской деятельности  (Шифр Дисциплины: Б1.В.01.07) | | | | | |  |  |
| утвержденного учёным советом вуза 24.12.2019 протокол № 5. | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx | | |  | стр. 4 |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году** | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Утверждаю: Председатель НМСC | |  | | |
| \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г. | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры | | | | |
| **Теории и методики физической культуры и туризма\*** | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г. № \_\_  Зав. кафедрой Полякова Татьяна Андреевна | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году** | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Утверждаю: Председатель НМСC | |  | | |
| \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры | | | | |
| **Теории и методики физической культуры и туризма\*** | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_  Зав. кафедрой Полякова Татьяна Андреевна | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году** | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Утверждаю: Председатель НМСC | |  | | |
| \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры | | | | |
| **Теории и методики физической культуры и туризма\*** | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. № \_\_  Зав. кафедрой Полякова Татьяна Андреевна | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году** | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Утверждаю: Председатель НМСC | |  | | |
| \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры | | | | |
| **Теории и методики физической культуры и туризма\*** | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  | Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_  Зав. кафедрой Полякова Татьяна Андреевна | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx | | | |  | стр. 5 |
|  |  |  |  |  |  |
| **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** | | | | | |
| 1.1 | овладение студентами системой знаний о различных формах делового общения, выработка у студентов навыков культуры профессионального взаимодействия с учетом индивидуальных особенностей. | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП** | | | | | |
| Цикл (раздел) ООП: | | | Б1.В.01 | | |
| **2.1** | **Требования к предварительной подготовке обучающегося:** | | | | |
| 2.1.1 | Русский язык и культура речи | | | | |
| 2.1.2 | Введение в туризм и физкультурно-оздоровительные услуги | | | | |
| **2.2** | **Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:** | | | | |
| 2.2.1 |  | | | | |
| 2.2.2 |  | | | | |
| 2.2.3 |  | | | | |
| 2.2.4 | Прогнозирование и стратегическое управление в туризме | | | | |
| 2.2.5 | Реклама в сервисе и туризме | | | | |
| 2.2.6 | Технологии продаж и обслуживания | | | | |
| 2.2.7 | Связь с общественностью (PR) | | | | |
| 2.2.8 | Профессиональная этика и этикет | | | | |
| 2.2.9 | Документационное обеспечение в туриндустрии | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** | | | | | |
| **УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде** | | | | | |
| **Знать:** | | | | | |
| Уровень 1 | | Общие, но не структурированные знания основных положений теории социального взаимодействия  Общие, но не структурированные знания основных положений теории командной работы | | | |
| Уровень 2 | | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основных положений теории социального взаимодействия  Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основных положений теории командной работы | | | |
| Уровень 3 | | Сформированные системные знания основных положений теории социального взаимодействия  Сформированные системные знания основных положений теории командной работы | | | |
| **Уметь:** | | | | | |
| Уровень 1 | | В целом успешно, но не системно умеет осуществлять социальное взаимодействие  В целом успешно, но не системно умеет реализовывать свою роль в команде | | | |
| Уровень 2 | | В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы в умении осуществлять социальное взаимодействие  В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы в умении реализовывать свою роль в команде | | | |
| Уровень 3 | | Сформированное умение  осуществлять социальное взаимодействие  Сформированное умение системно реализовывать свою роль в команде | | | |
| **Владеть:** | | | | | |
| Уровень 1 | | В целом владеет навыками осуществления социального взаимодействия  В целом владеет навыками выбора реализации своей роли в команде | | | |
| Уровень 2 | | Владеет навыками осуществления социального взаимодействия  Владеет навыками реализации своей роли в команде | | | |
| Уровень 3 | | Сформированные навыки владения навыками  осуществления социального взаимодействия  Сформированные навыки реализации своей роли в команде | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **В результате освоения дисциплины обучающийся должен** | | | | | |
| **3.1** | **Знать:** | | | | |
| 3.1.1 | - основные положения теории социального взаимодействия; | | | | |
| 3.1.2 | - основные положения теории командной работы. | | | | |
| 3.1.3 | - сформированные системные знания принципов, методов, способов, средств осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации | | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx | |  | стр. 6 |
| 3.1.4 | - сформированные системные знания принципов, методов, способов, средств осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном(ых) языке(ах) | | |
| 3.1.5 | - сформированные систематические знания условия договора на оказание туристских услуг; схемы работы с консульствами, отелями, гостиницами, транспортными организациями; языка страны, по которой проходит маршрут путешествия, или английского языка; терминологии и аббревиатуры, принятых в туристской индустрии; | | |
| 3.1.6 | - сформированные систематические знания необходимых этических норм: - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с клиентами; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации; - сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах; - нести ответственность за соблюдение условий договора между организацией и потребителем; - не нарушать права потребителей услуг; | | |
| **3.2** | **Уметь:** | | |
| 3.2.1 | - осуществлять социальное взаимодействие; | | |
| 3.2.2 | - реализовывать свою роль в команде. | | |
| 3.2.3 | - сформированное умение | | |
| 3.2.4 | осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации | | |
| 3.2.5 | - сформированное умение системно осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на иностранном(ых) языке(ах) | | |
| 3.2.6 | - сформированное умение владеть иностранным языком основной клиентуры или английским языком; устно общаться с клиентом, включая телефонные переговоры; владеть техникой приема и переговоров с клиентом; соблюдать протокол и этикет; владеть культурой межличностного общения; | | |
| 3.2.7 | - сформированное умение осуществлять контроль выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы; осуществлять контроль качества обслуживания туристской группы принимающей стороной | | |
| 3.2.8 |  | | |
| **3.3** | **Владеть:** | | |
| 3.3.1 | - навыками социального взаимодействия; | | |
| 3.3.2 | - навыками реализации своей роли в команде. | | |
| 3.3.3 | - сформированные навыки владения навыками | | |
| 3.3.4 | осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации | | |
| 3.3.5 | - сформированные навыки осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке(ах) | | |
| 3.3.6 | - Сформированное умение владеть иностранным языком основной клиентуры или английским языком; устно общаться с клиентом, включая телефонные переговоры; владеть техникой приема и переговоров с клиентом; соблюдать протокол и этикет; владеть культурой межличностного общения; | | |
| 3.3.7 | - Сформированное умение осуществлять контроль выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы; осуществлять контроль качества обслуживания туристской группы принимающей стороной | | |
| 3.3.8 | - Сформированное умение владеть иностранным языком основной клиентуры или английским языком; устно общаться с клиентом, включая телефонные переговоры; владеть техникой приема и переговоров с клиентом; соблюдать протокол и этикет; владеть культурой межличностного общения; | | |
| 3.3.9 | - Сформированное умение осуществлять контроль выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы; осуществлять контроль качества обслуживания туристской группы принимающей стороной | | |
| 3.3.10 | - Сформированные навыки владения трудовыми действиями по информированию туристской группы о правилах въезда, пребывания, ввоза и вывоза товаров из страны временного пребывания; информированию о валютном и таможенном контроле, об обычаях и религиозных обрядах местного населения; информировать о памятниках природы, истории и культуры и других объектах показа, о состоянии окружающей природной среды и санитарно- эпидемиологической обстановке; | | |
| 3.3.11 | Сформированные навыки владения трудовыми действиями по информированию туристов об условиях обеспечения личной безопасности в стране временного пребывания; о соблюдении потребительских прав и сохранности имущества туристов; о правилах оформления проката легкового транспорта; об условиях получения неотложной медицинской помощи; | | |
| 3.3.12 |  | | |
| 3.3.13 |  | | |
|  |  |  |  |
| **4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx | | |  |  |  |  |  | стр. 7 | |
| **Код занятия** | **Наименование разделов и тем /вид занятия/** | **Семестр / Курс** | | **Час.** |  | **Компетен-**  **ции** | **Литература** | | **Интре ракт.** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Раздел 1. Деловое общение как социально-психологическая категория** |  | |  |  |  |  | |  |
| Примечание: | | | | | | | | | |
| 1.1 | Сущность делового общения /Лек/ | 5 | | 2 |  |  | Л1.1 Л1.9Л2.2Л3.2 | | 0 |
| Примечание:  Общение. Виды и уровни общения. Коммуникативная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Барьеры общения. Структура коммуникативного акта. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности. Значение делового общения. Виды делового общения: Коммуникативные позиции в деловом общении (открытая, закрытая, отстраненная). Соотношение вербальных и невербальных средств в деловом общении. Функции делового общения. | | | | | | | | | |
| 1.2 | Основные коммуникативные навыки /Пр/ | 5 | | 2 |  | УК-3 | Л1.9 Л1.1Л2.3Л3.3 | | 0 |
| Примечание:  Коммуникативное умение говорить. Интонирование голоса и результативность общения. Темп речи в деловом общении. Коммуникативное умение слушать. Закономерности восприятия вербальной информации. Отличие понятий «слушать» и «слышать». Барьеры восприятия информации. Техники пассивного и активного слушания. Приемы активного слушания: вопросы, пересказ, резюмирование. Виды вопросов: открытые, закрытые, альтернативные.  Коммуникативный контроль в общении. Рефлексия в общении. Методы рефлексии: самонаблюдение и самоанализ. | | | | | | | | | |
| 1.3 | Деловое общение в группе. Психология влияния в деловом общении /Ср/ | 5 | | 10 |  | УК-3 | Л1.3 Л1.8Л1.9Л3.2 | | 0 |
| Примечание:  Особенности организации деловых форм общения. Характеристика основных форм: деловая беседа, деловое совещание, деловая дискуссия, публичное выступление. | | | | | | | | | |
| 1.4 | Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя /Ср/ | 5 | | 10 |  | УК-3 | Л1.9Л3.2Л1.1 | | 0 |
| Примечание:  Виды делового общения руководителя: устные виды (монологические и диалогические), письменные виды. Стили делового общения руководителя (авторитарный, демократический, либеральный). Задачи делового общения руководителя турфирмы: прием, передача информации и обмен ею, выдача управленческих заданий, отдача приказов, команд, распоряжений, делегирование управленческих полномочий, влияние на поведенческие установки и действия личности, группы, коллектива. | | | | | | | | | |
|  | **Раздел 2. Формы делового общения** |  | |  |  |  |  | |  |
| Примечание: | | | | | | | | | |
| 2.1 | Формы делового общения, их характеристики. /Лек/ | 5 | | 2 |  | УК-3 | Л1.9 Л1.5 | | 0 |
| Примечание:  Особенности организации деловых форм общения. Характеристика основных форм: деловая беседа, деловое совещание, деловая дискуссия, публичное выступление. | | | | | | | | | |
| 2.2 | Деловая беседа. Деловое общение по телефону. Деловые переговоры. Деловое совещание. /Ср/ | 5 | | 14 |  |  | Л1.9 Л1.7 | | 0 |
| Примечание:  Значение, функции, этапы проведения деловой беседы. Структура деловой беседы и основные ее виды. Задачи начала беседы. Наиболее эффективные приемы воздействия на партнера по общению. Приемы говорения. Основы тактики аргументации. Фаза принятия решений. Критерии эффективности беседы.  Этапы деловой беседы. Подготовительный этап. Установление контакта. Обсуждение делового вопроса. Тактика постановки вопросов в деловой беседе. Психологические приемы убеждения. Семантические расхождения. Обратная связь | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx | | |  |  |  |  |  | стр. 8 | |
| и ее значение в деловой беседе. Обработка возражений. Принятие решения. Выход из контакта. Самоанализ деловой беседы.  Деловое общение по телефону. Особенности телефонного общения. Основные требования к деловому телефонному разговору. Феномен пресыщения в телефонном общении. Подготовка к деловому телефонному разговору. Основные структурные элементы телефонного разговора. Психологические особенности ведения телефонной беседы. Эффективность телефонных переговоров. Грамотное завершение телефонного разговора. Анализ результатов телефонного разговора.  Деловые переговоры. Подготовка к переговорам. Разработка стратегии и тактика ведения переговоров. Организация переговоров и создание благоприятного психологического климата. | | | | | | | | | |
| 2.3 | Презентация и деловые публичные выступления /Пр/ | 5 | | 4 |  |  | Л1.1 Л1.9 Л1.4 | | 0 |
| Примечание:  Понятие презентации. Цель презентации. Структура презентации.  Подготовка к презентации. Диагностика аудитории, выбор стратегии и стиля презентации. Подготовка к выступлению. Композиция содержания выступления. Планирование и подготовка речи. Репетиция речи. Страх «сцены». Стратегии и тактики проведения презентации.  Установление контакта с аудиторией. Захват внимания. Привлечение и удержание внимания. Приемы эффективного спичрайтерства.  Наблюдение и управление группой. Факторы воздействия на публику. Приемы работы с сопротивлением и помехами.  Завершение выступления. Ответы на вопросы аудитории. Приемы парирования вопросов и замечаний. | | | | | | | | | |
|  | **Раздел 3. Организация делового общения** |  | |  |  |  |  | |  |
| Примечание: | | | | | | | | | |
| 3.1 | Техника делового общения в деятельности руководителя /Ср/ | 5 | | 20 |  |  | Л1.9 Л1.6 | | 0 |
| Примечание:  Барьеры делового общения: социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, организационные, смысловые и др. Стили слушания (выяснение, перефразирование, резюмирование). Техники в деловом общении: «поглаживание», вербальное отражение, комплиментарность, «имя собственное», «золотые слова», «терпеливый слушатель», «личная жизнь» и др. Критика. Правила осуществления критики руководителем. Убеждение. Тактика и техника убеждения. Особенности общения в деятельности руководителя турфирмы по организации процесса обслуживания потребителей. | | | | | | | | | |
| 3.2 | Особенности организации и проведения делового совещания /Ср/ | 5 | | 20 |  | УК-3 | Л1.9 Л1.2 | | 0 |
| Примечание:  Классификация совещаний по целям проведения. Цели и функции руководителя. Подготовка совещания. Проведение совещания. Приемы активизации деятельности участников совещания. «Мозговой штурм». Публичное выступление как форма делового общения. Структура выступления и критерии его эффективности.  Подготовка совещания. Проведение совещания. Классические психологические типы участников совещаний. Основные правила ведения совещаний. Стили проведения совещания. Этапы принятия решений на совещаниях.  Завершение совещания. Реализация решений совещания. | | | | | | | | | |
| 3.3 | Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении /Ср/ | 5 | | 20 |  | УК-3 | Л1.9 | | 0 |
| Примечание:  Понятие конфликта. Причины и повод, порождающие конфликты. Способы управления и предупреждения конфликтов. Учет индивидуальных качеств участников конфликта. Оптимальные пути разрешения конфликтной ситуации в туриндустрии. Профилактика конфликтных ситуаций в деятельности руководителя.  Понятие и сущность конфликта. Функции конфликтов. Конфликтофобия. Типология конфликтов. Внутриличностные конфликты. Межличностные конфликты. Конфликт между личностью и группой. Понятие моббинга. Межгрупповой конфликт. Скрытые и открытые конфликты. Деструктивные и конструктивные конфликты.  Анатомия конфликта. Содержательные, эмоциональные и псевдосодержательные причины, порождающие конфликт. Динамика конфликта. Три уровня развития конфликта | | | | | | | | | |
| 3.4 | Зачет /Зачёт/ | 5 | | 4 |  | УК-3 | Л1.9 Л1.2 Л1.6 | | 0 |
| Примечание: | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx | | | | | | | |  |  |  |  | стр. 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5.1. ФОСы для проведения промежуточного контроля:** | | | | | | | | | | | | |
| Сем (курс) | | Форма контроля | | | | Оценочное средство | Описание | | | | Адрес (URL) | |
| 2 | | Зачёт | | | | Доклад, сообщение |  | | | |  | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5.2. ФОСы для проведения текущего контроля:** | | | | | | | | | | | | |
| Тема | | | Оценочное средство | | | | Описание | | | Адрес (URL) | | |
| Презентация и деловые публичные выступления | | | Доклад, сообщение | | | |  | | |  | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5.3. ФОСы для проведения входного контроля:** | | | | | | | | | | | | |
| Оценочное средство | | | | Описание | | | | | Адрес (URL) | | | |
| Творческое задание | | | |  | | | | |  | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** | | | | | | | | | | | | |
| **6.1. Рекомендуемая литература** | | | | | | | | | | | | |
| **6.1.1. Основная литература** | | | | | | | | | | | | |
|  | Авторы, составители | | | | Заглавие | | | | | | Издательство, год | |
| Л1.1 | Зарецкая Е. Н. | | | | Деловое общение | | | | | | Москва: Дело, 2002 | |
| Л1.2 | Тушнолобов Петр Иванович | | | | Деловое общение: учебно-методический комплекс | | | | | | Омск: [б. и.], 2010 | |
| Л1.3 | Власова Э.И. | | | | Этика делового общения: учебное пособие | | | | | | Москва: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011 | |
| Л1.4 | Василенко С. В. | | | | Эффектная и эффективная презентация: практическое пособие | | | | | | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010 | |
| Л1.5 | Титова Л. Г. | | | | Деловое общение: учебное пособие | | | | | | Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012 | |
| Л1.6 | Ивлева Т. Н. | | | | Деловое общение: практикум | | | | | | Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014 | |
| Л1.7 | Панфилова Альвина Павловна | | | | Культура речи и деловое общение: Учебник и практикум: в 2 ч. | | | | | | Москва: Издательство Юрайт, 2018 | |
| Л1.8 | Панфилова Альвина Павловна | | | | Культура речи и деловое общение: Учебник и практикум: в 2 ч. | | | | | | Москва: Издательство Юрайт, 2018 | |
| **6.1.2. Дополнительная литература** | | | | | | | | | | | | |
|  | Авторы, составители | | | | Заглавие | | | | | | Издательство, год | |
| Л2.1 | Власова Т. И., Шарухин А. П., Данилова М. М. | | | | Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: [учеб. пособие для вузов] | | | | | | Москва: Академия, 2008 | |
| Л2.2 | Моисеева Вероника Леонидовна | | | | Культура речи и деловое общение: Учебник и практикум | | | | | | Москва: Издательство Юрайт, 2018 | |
| Л2.3 | Скибицкая Ирина Юрьевна, Скибицкий Эдуард Григорьевич | | | | Деловое общение: Учебник и практикум | | | | | | Москва: Издательство Юрайт, 2019 | |
| **6.1.3. Методические разработки** | | | | | | | | | | | | |
|  | Авторы, составители | | | | Заглавие | | | | | | Издательство, год | |
| Л3.1 | Измайлова М. А. | | | | Деловое общение | | | | | | М.: Дашков и Ко, 2011 | |
| Л3.2 | Чудинов Анатолий Прокопьевич, Нахимова Елена Анатольевна | | | | Деловое общение: практикум: [учебное пособие] | | | | | | Екатеринбург: УрГПУ, 2012 | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx | | |  |  | стр. 10 |
|  | Авторы, составители | Заглавие | | Издательство, год | |
| Л3.3 | Понкратова Т. А., Секлецова О.В. | Деловое общение: учебное пособие | | Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014 | |
|  |  |  |  |  |  |
| **6.3.1 Перечень программного обеспечения** | | | | | |
|  | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем** | | | | | |
| 1. Ресурсы собственной генерации:  - Электронный каталог и Электронная библиотека ФБ ПГГПУ  - Библиотека религиоведение и русской религиозной философии. Изданиях XVIII – нач. XX вв.  2. Подписные ресурсы:  - Электронная библиотечная система IPRbooks (Договор на предоставление доступа к электронной библиотечной системе № 45/19 от 01.01.2019. Доступ с 01.01.2019 по 31.12.2019)  - Электронная библиотека "Юрайт" (Договор № 3971 на оказание услуг по предоставлению доступа к ЭБС от 08.04.2019. Доступ с 16.04.2019 по 15.04.2020)  - Межвузовская электронная библиотека Западно-Сибирской зоны (Договор № 25 о присоединении участника к межвузовской электронной библиотеке педагогических вузов Западно-Сибирской зоны от 23.11.2016)  - Коллекция материалов по обучению лиц с инвалидностью и ОВЗ ЭБ МГППУ (Соглашение о сотрудничестве 43-15-19 от 15.11.2015. Лицензионный договор № 987 от 15.11.2015)  - Электронные периодические издания East View (Лицензионный договор № 259-П от 1.01.2019. Доступ с 01.01.2019 по 30.05.2019 с 01.09.2019 по 31.12.2019)  - Электронные периодические издания. НЭБ eLibrary (Договор SU-21-01-2019 от 21 января 2019 г.)  - Удаленный электронный читальный зал (УЭЧЗ) Президентской библиотеки им. Б. Н. Ельцина (Соглашение о сотрудничестве от 24 июня 2013 г.)  - Национальная электронная библиотека (НЭБ) (Договор № 101/НЭБ/2216 о предоставлении доступа от 15.05.2017. В течение 5 лет)  3. Научные ресурсы:  - БД международных индексов научного цитирования Web of Science  - БД международных индексов научного цитирования Scopus  - Национальная подписка на ScienceDirect  - Ресурсы свободного доступа  - Электронная библиотека диссертаций РГБ  - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU  - Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** | | | | | |
| Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом в объеме не менее 50-70% общего количества часов, должна соответствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.  Задания для самостоятельной работы составляются по разделам и темам, по которым не предусмотрены аудиторные занятия, либо требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов.  Задания по самостоятельной работе могут быть оформлены в виде таблицы с указанием конкретного вида самостоятельной работы:  - конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;  - проработка учебного материала (по конспектам лекций учебной и научной литературе) и подготовка докладов на семинарах и практических занятиях, к участию в тематических дискуссиях и деловых играх;  - работа с нормативными документами и законодательной базой;  - поиск и обзор научных публикаций и электронных источников информации, подготовка заключения по обзору;  - написание рефератов (эссе);  - работа с тестами и вопросами для самопроверки; | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УП: b430302\_ПБ\_03о\_2020\_ОргТурДеят.к.plx |  | стр. 11 |
| Самостоятельная работа должна носить систематический характер, быть интересной и привлекательной для студента.  Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации студента (зачет, экзамен). При этом проводятся: тестирование, экспресс-опрос на семинарских и практических занятиях, заслушивание докладов, проверка письменных работ и т. | | |