

**Аннотация рабочей программы дисциплины
«Деловые коммуникации в туризме»
для ООП 38.03.02 «Менеджмент»**

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель преподавания данной дисциплины состоит в том, чтобы познакомить студентов с психологическими аспектами общения, особенностями управленческой деятельности, работы в коллективе, с клиентами и дать практические рекомендации, которые будут способствовать более эффективному ведению бизнеса.

Задачи дисциплины:

- изучить психологические особенности процесса коммуникации;
- познакомить с основными психологическими параметрами управленческой этики и корпоративной культуры;
- вскрыть важнейшие понятия, категории профессиональной этики;
- помочь студентам выработать нравственную позицию по отношению к этическим проблемам современного общества;
- способствовать гармоничному сочетанию специальных и гуманитарных знаний студентов;
- способствовать выработке профессиональной этики и нравственности.

**ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ
РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Результатом освоения дисциплины является формирование у студентов следующих компетенций:

ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5)
ОК-6	способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-6)
ПК-1	владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1)
ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2)

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:	Основные философские понятия и категории, закономерности развития природы, общества и мышления
Уметь:	Применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности; Применять методы и средства познания для интеллектуального

	развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности; Использовать правовые нормы в профессиональной и общественной деятельности
Владеть	Навыками целостного подхода к анализу проблем общества

Общая трудоемкость дисциплины составляет: 3 зачетные единицы (108 часов), в том числе:

для студентов очной формы обучения: лекции – 16 часов, практические занятия – 24 часа, самостоятельная работа, включая подготовку к зачету – 68 часов;

для студентов заочной формы обучения: лекции – 4 часов, практические занятия – 6 часов, самостоятельная работа, включая подготовку к зачету, – 98 часов.

Форма промежуточной аттестации - зачет.

Содержание дисциплины

Раздел 1 Теоретические основы деловой коммуникации	
Тема 1. Психологические основы общения как процесса	Психология общения и передачи информации. Основные виды, формы и средства общения. Общение как инструмент этики деловых отношений. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Коммуникативные барьеры. И способы их преодоления. Психологические особенности коммуникации с представителями различных социальных и демографических групп. Вербальное общение. Основы деловой риторики. Невербальное общение и его классификация. Использование невербальной коммуникации в деловой сфере
Тема 2. Деловое общение и его специфика	Этика деловых контактов. Виды делового общения. Искусство ведения деловых встреч. Организационные аспекты технического и аналитического характера. Определение тактической позиции и использование определенных тактических приемов на переговорах. Искусство ведения деловых встреч. Метод принципиальных переговоров. Правила убеждения. Разрешение конфликтных ситуаций. Технологии малоконфликтного поведения
Тема 3. Культура управленческого поведения	Становление менеджмента как науки о наиболее рациональной организации и управлении трудовым коллективом. Стили руководства и методы управления. Особенности управленческого общения. Проблемы межличностного восприятия в управленческой деятельности. Общение руководителя с подчиненными. Воздействие руководителя на личность и коллектив. Манипуляция как форма управления. Виды манипуляций и способы их реализации. Методы нейтрализации манипуляций. Соотношение деловой этики и административной этики. Этика нейтралитета: достоинства и недостатки. Основные типы выражения несогласия административным работником. Этика структуры и ее особенности.
Тема 4. Корпоративная	Корпоративная культура ее особенности и функции. Типология корпоративных культур: инвестиционная культура, административная культура, культура выгодных сделок, торговая

культура и ее особенности	культура. Типология по типу власти, по степени влияния и т.д. Этические проблемы компаний и методы их решения. Повышение этического уровня организации. Наиболее распространенные проблемы микроэтики. Культура фирмы: базовые предположения, ценности, символика. Темперамент и учет психологических особенностей личности в управленческой деятельности. Стадии развития коллектива как многоуровневой структуры. Структура коллектива. Специфика подбора людей и психологического воздействия на подчиненных
Тема 5. Имидж и его роль в деловой сфере	Имидж фирмы: система отношений с клиентами, эргономика и дизайн офиса. Формальная и неформальная системы управления. Имидж делового человека. Дресс-код.
Тема 6. Социальная ответственность	Различные подходы к определению целей организаций. Концепции социальной ответственности компании и бизнеса в целом. Принципы добровольной поддержки. Основные подходы к социальной ответственности: рыночный, государственный, подход с позиции корпоративной совести и с позиции заинтересованных лиц. Благотворительность и меценатство. Особенности спонсорской деятельности. Гуманистический характер экономической этики связанной с рыночной экономикой. Филантропическая деятельность включающая заботу о благосостоянии собственных сотрудников
Раздел 2 Практические основы деловой коммуникации	
Тема 7. Вербальное общение	Основы деловой риторики. Коммуникативные эффекты и их использование в практической деятельности. Культура речи в деловом общении. Средства выразительности в деловой речи. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения. Телефон в деловой практике и особенности проведения телефонного разговора.
Тема 8. Невербальное общение	Психология невербальной коммуникации. Классификация невербального общения. Кинесические особенности и их использование в деловой сфере. Визуальный контакт и его роль. Такесические особенности невербальной коммуникации и их использование. Проксемические особенности общения. Методика установки контакта на невербальном уровне.
Тема 9. Особенности письменной деловой коммуникации	Документальное общение и его особенности. Правила составления и оформления документов. Организация документального общения. Технические средства в деловой коммуникации. Особенности общения по радио и телевидению.

Тема 10. Основы работы руководителя	Личностные качества руководителя и их влияние на поведение руководителя. Воздействие руководителя на личность, коллектив. Выбор рационального стиля руководства. Принятие решений различной жесткости. Расположение к себе собеседника, убеждение и внушение. Манипулятивные действия. Спор и критика в деловом общении. Конфликты и их ликвидация.
Тема 11. Основы работы с клиентами	Психологические основы работы с клиентами. Учет интересов и запросов потребителей в сфере туризма. Умение убеждать и предлагать различные варианты. Умение слушать клиента, получать нужную для работы информацию.
Тема 12. Имидж делового человека	Имидж и его роль в деловой сфере. Требования к внешнему виду сотрудников фирмы. Дресс-код и его разновидности. Стили деловой одежды и их использование в практике. Психология цветового воздействия. Особенности использования цвета во внешнем виде.
Тема 13. Деловой этикет	Историко-литературное развитие норм этикета. Универсальность его основных черт. Общие принципы культуры – основные требования этикета: вежливость, корректность, тактичность, деликатность, скромность, естественность поведения, точность, обязательность. Светский и деловой этикет. Практические рекомендации по этикету в рамках делового общения с партнерами. Правила для слушающего. Нормы служебной субординации. Правила хорошего тона в неформальной обстановке и на официальных приемах. Деловые приемы правила их организации и проведения. Визитная карточка. Искусство комплимента и правила вручения подарков.

Форма промежуточной аттестации: зачет