

## **АННОТАЦИЯ**

рабочей программы по дисциплине

### **ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования

программы бакалавриата по направлению подготовки

**43.03.01- «Сервис»**

Квалификация - бакалавр

Форма обучения – очная/заочная

### **1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ**

#### **1.1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» (Б.1.В.22) составлена в соответствии с учебным планом подготовки *бакалавров*, по направлению 43.03.01 – Сервис, в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и утвержденными стандартами и положениями Университета.

Целью освоения дисциплины является освоением студентами системы научно-практических знаний, умений и компетенций в области деловых коммуникаций и реализация их в своей профессиональной деятельности.

#### **1.2. ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Результатом освоения дисциплины «Деловые коммуникации» определяются способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности и программой подготовки, а именно с видами профессиональной деятельности:

*сервисная деятельность:*

проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;

выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;

обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

#### **1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:**

Дисциплина относится к *Блоку 1, вариативной* части. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по очной форме обучения, на 2 курсе по заочной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: *зачет*. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и компетенции студента, полученные по следующим дисциплинам: культурология.

#### **1.4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:**

**1.4.1.** В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

##### ***а) общекультурные (ОК):***

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

##### ***б) общепрофессиональные (ОПК):***

готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)

##### ***в) профессиональные:***

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

**1.4.2.** В результате изучения дисциплины студент будет:

Знать:	- объект, предмет и функции коммуникации (ОК-4) - методы и систему основных понятий в деловой коммуникации (ОПК-2) - понятия коммуникативных задач (ОК-4, ОПК-2)
Уметь:	- анализировать виды общения, выделять коммуникативные барьеры, в том числе профессиональные (ОК-4, ПК-11) - разрабатывать конкретные деловые ситуации (ОПК -2, ПК-11) - уметь использовать формы деловой коммуникации для решения коммуникативных задач (ОК-4, ОПК-2)
Владеть:	- методами измерения и оценки трудностей эффективного делового взаимодействия для реализации коммуникативных задач (ОПК-2) - приемами конструктивного ведения переговоров (ОК-4, ПК-11) - методами измерения и оценки личностных особенностей партнеров для решения коммуникативных задач (ОПК-2)

**1.5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:**  
*очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		3	4
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>50*</b>	50*	-
В том числе:	-	-	-
Лекции	20	20	-
Практические занятия (ПЗ)	-	-	-
Семинары (С)	30*	30*	-
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>58</b>	58	-
В том числе:	-	-	-
Подготовка к теоретическим сообщениям	12	12	-
Анализ специальной литературы	6	6	-
Подготовка к аудиторным занятиям	8	8	-
Работа с научными сайтами	2	2	-
Анализ презентаций	20	20	-
Подготовка к промежуточной аттестации	10	10	-
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>Зач.</b>	Зач.	-
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>часы</b>	<b>108</b>	108
	<b>зачётные единицы</b>	<b>3</b>	3

\*-интерактивные занятия – 10 час.

*заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	3 семестр
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>10</b>	10
В том числе:		
Лекции	4*	4*
Практические занятия (ПЗ)	-	-
Семинары (С)	6*	6*
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>98</b>	98
В том числе:		
Курсовая работа	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Рефераты	-	-

<i>Другие виды самостоятельной работы</i>		
Письменные самостоятельные работы, включая контрольную работу	<b>42</b>	42
Изучение теоретического материала	<b>12</b>	12
Подготовка к текущей аттестации (опросы и тестирование)	<b>26</b>	26
Подготовка к промежуточной аттестации	<b>18</b>	18
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>часы</b>	<b>108</b>
	зачётные единицы	<b>3</b>

\*-*интерактивные занятия – 4 час.*