

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## Б1.В.ОД.1 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

**Общая трудоёмкость дисциплины** составляет 3 з.е./81 астр.ч./108 акад.ч.  
**Место дисциплины в структуре образовательной программы:** вариативная часть.  
**Форма промежуточной аттестации** – зачет.

**Компетенции обучающегося, формируемые в процессе освоения дисциплины:**

<i>Код</i>	<i>Содержание компетенции</i>
<b>ОК-5</b>	способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
<b>ПК-6</b>	готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений

**Цель** освоения дисциплины - формирование у обучающихся системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства.

**Задачи** изучения дисциплины:

- коммуникационные процессы управления;
- развитие практических навыков ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров;
- отечественный и зарубежный опыт проведения деловых встреч и переговоров;
- понимание роли невербальных коммуникаций в процессе делового общения;
- изучение особенностей ведения переговоров и делового общения в процессе обслуживания.

### Содержание дисциплины

- Тема 1. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией.
- Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора.
- Тема 3. Особенности принятия решений в организациях.
- Тема 4. Документационное обеспечение делового общения.
- Тема 5. Невербальная культура делового общения.
- Тема 6. Деловая этика и деловой протокол.
- Тема 7. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания.
- Тема 8. Методика и тактика проведения деловых переговоров.
- Тема 9. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров.
- Тема 10. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями.
- Тема 11. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний.
- Тема 12. Корпоративная культура в организациях.