

## **Аннотация рабочей программы дисциплины**

### **Б1.В.О1 «ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

---

**Название кафедры:** кафедра культурологии и музеологии

#### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целью изучения дисциплины является: освоение основ теории и практики делового общения, развитие коммуникативной компетентности.

Задачами изучения дисциплины является:

- теоретическое осмысление основных механизмов и закономерностей делового общения, раскрытие роли нравственной культуры личности как фактора успешного взаимодействия людей, практическое овладение техниками эффективной коммуникации, приобретение будущими специалистами теоретических знаний и практических навыков по вопросам этики деловых отношений и процедурам проведения деловых переговоров.

- изучение этических основ деловых отношений и формирования современной деловой культуры, деловой этики в бизнесе; изучение теории и практики ведения деловых переговоров – их организации и подготовки, концептуальных подходов к ним;

- освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций;

- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения; теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;

- планирование, разработка и организация различных видов и форм делового взаимодействия.

#### **2. Место дисциплины в структуре учебного плана**

Дисциплина «Этика делового общения» является обязательной и включена в вариативную часть Блока 1 учебного плана подготовки бакалавра по направлению 43.03.01. «Сервис».

Дисциплина «Этика делового общения» базируется на знаниях, полученных в процессе обучения в средней общеобразовательной школе, также на дисциплинах «История», «Русский язык и культура речи».

Основные положения дисциплины «Этика делового общения» будут использованы при решении коммуникативных задач в изучении всех учебных дисциплин, в повышении эффективности выполнения заданий на производственной практике.

#### **3. Требования к результатам освоения дисциплины.**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7);
- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);
- готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4);
- готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);
- способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);
- готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать: основные понятия, описывающие перцептивную, коммуникативную и интерактивную стороны общения, условия и факторы эффективного делового общения, культурно обусловленные особенности общения, правила делового этикета;

уметь: проводить деловые беседы и переговоры, демонстрировать культуру поведения, строить межличностное взаимодействие с учетом цели, ситуации и особенностей партнеров;

владеть: приемами налаживания контакта, обратной связи, эмоциональной и поведенческой регуляции.

**4. Общий объем дисциплины: 4 з.е. (144 час.)**

#### **5. Дополнительная информация:**

Образовательные технологии в процессе изучения дисциплины - используются как традиционные, так и инновационные технологии проектного, игрового, ситуативно-ролевого, объяснительно-иллюстративного

обучения с элементами проблемного изложения, активные и интерактивные методы, диспуты, индивидуальные занятия, контрольные работы.

Материально-техническое обеспечение дисциплины: оснащенная мультимедийная аудитория, компьютерный класс доступом к сети Интернет.

## **6. Виды и формы промежуточной аттестации**

Экзамен (1 семестр).