

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)
Филиал РГУПС в г. Туапсе**

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала А.А. Чумак

30.06.2026 г.

"Для размещения в ЭИОС настоящая РПД подписана
с использованием простой электронной подписи"

Гуманитарные, естественнонаучные и общепрофессиональные дисциплины

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

1Б.Ф.ДВ "Технологии делового общения"

по Учебному плану

бакалавриата по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

направленность (профиль) программы бакалавриата
Гостинично-ресторанный сервис

Квалификация выпускника "Бакалавр", ФГОС ВО 3++

Туапсе
2026 г.

Автор-составитель д.псих.н., доц. Ежак Евгения Владимировна предлагает настоящую Рабочую программу дисциплины 1Б.Ф.ДВ "Технологии делового общения" в качестве материала для проектирования Образовательной программы РГУПС и осуществления учебно-воспитательного процесса по федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на кафедре "Гуманитарные, естественнонаучные и общепрофессиональные дисциплины".

Экспертизу Рабочей программы дисциплины провел(а):

Байденко Анна Игоревна, Управляющий отелем, ИП "Петросян" Парк-отель "Белладжио".

Рекомендуемое имя и тип файла документа:

1БФДВ_Технологии д о_Б_43.03.01_во_89_ГЕОД_п113062_122349.doc

Наименование, цель и задача дисциплины

Дисциплина "Технологии делового общения".

Учебный план по Образовательной программе утвержден на заседании Ученого совета университета от 28.04.2023 № 10.

Целью дисциплины "Технологии делового общения" является подготовка в составе других дисциплин блока "Блок 1 - Дисциплины (модули)" Образовательной программы в соответствии с требованиями, установленными федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования для формирования у выпускника профессиональных компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с типом задач профессиональной деятельности, предусмотренным учебным планом и профильной направленностью "Гостинично-ресторанный сервис".

Для достижения цели поставлены задачи ведения дисциплины:
подготовка обучающегося по разработанной в университете Образовательной программе к успешной аттестации планируемых результатов освоения дисциплины;
подготовка обучающегося к освоению дисциплины "Технологии продаж в предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания";
подготовка обучающегося к прохождению практики;
развитие социально-воспитательного компонента учебного процесса.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения Образовательной программы

Планируемые результаты обучения по дисциплине	Установленные ОП компетенции и индикаторы их достижения
ПК-2 - Способен к созданию и продвижению гостинично- ресторанного продукта с использованием современных информационно-коммуникативных технологий с учетом требований потребителей	
Знает: Эффективные технологии в области деловых коммуникаций при взаимодействии с потребителем и заинтересованными сторонами Умеет: Выбирать эффективные технологии в области деловых коммуникаций при взаимодействии с потребителем и заинтересованными сторонами Имеет навыки: Применять в практической деятельности эффективные технологии в области деловых коммуникаций при взаимодействии с потребителем и заинтересованными сторонами	Индикатор: ПК-2.4 - Способен применять эффективные технологии в области деловых коммуникаций при взаимодействии с потребителями и заинтересованными сторонами

Место дисциплины 1Б.Ф.ДВ "Технологии делового общения" в структуре Образовательной программы

Дисциплина отнесена к Блоку 1 Б Образовательной программы. Дисциплина входит в состав элективной части, формируемой участниками образовательных отношений (Ф.ДВ).

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям обучающегося, необходимым для изучения данной дисциплины, соответствуют требованиям по результатам освоения предшествующих дисциплин : "Психология".

Нормативный срок освоения Образовательной программы по очной форме обучения – 4 года Наименование формы и срока обучения из базы данных РГУПС (вид

обучения): 4.8 лет заочное бакалавриат.

Обозначения-аббревиатуры учебных групп, для которых данная дисциплина актуальна: КСБ

Дисциплина реализуется в 8, 9 заездах.

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид обучения: 4.8 лет заочное бакалавриат

Общая трудоемкость данной дисциплины 4 зачетные единицы (144 часа), в том числе контактная работа обучающегося с преподавателем (КРОП) 12 часов.

Виды учебной работы	Всего часов	КРОП, часов	Число часов в заезде	
			8	9
Аудиторные занятия всего и в т.ч.	12	12	4	8
Лекции (Лек)	8	8	4	4
Лабораторные работы (Лаб)				
Практические, семинары (Пр)	4	4		4
Самостоятельная работа (СРС), всего и в т.ч.	128		32	96
Контрольная работа (К)	12			12
Реферат (Р)				
Расчетно-графическая работа (РГР)				
Курсовая работа (КР)				
Курсовой проект (КП)				
Самоподготовка	116		32	84
Контроль, всего и в т.ч.	4			4
Экзамен (Экз)				
Зачет (За)	4			4
Общая трудоемкость, часы	144	12	36	108
Зачетные единицы (ЗЕТ)	4			

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Содержание дисциплины

№	Раздел дисциплины	Изучаемые компетенции
1	Методологические аспекты психологии делового общения при организации сервисного обслуживания	ПК-2
2	Психологические аспекты делового общения при организации сервисного обслуживания	ПК-2
3	Конфликты в деловом общении в системе организации сервисного обслуживания	ПК-2
4	Имиджевые характеристики и их влияние на деловое общение в системе сервисного обслуживания	ПК-2

Отведенное количество часов по видам учебных занятий и работы

Вид обучения: 4.8 лет заочное бакалавриат

Номер раздела данной дисциплины	Трудоемкость в часах по видам занятий			
	Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы	Самоподготовка
1	2			16
2	2			16
3	2	2		42
4	2	2		42
Итого	8	4		116
В т.ч. практическая подготовка		4		

Лекционные занятия

Вид обучения: 4.8 лет заочное бакалавриат

Заезд № 8

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Раздел № 1	
Общее представление о психологическом общении: Предмет, объект, цели и задачи дисциплины. : подходы к определению понятия. Функции, механизмы воздействия, средства, структура общения. Феноменология общения: три стороны процесса общения.	2
Раздел № 2	
Формирование индивидуального стиля общения: Деловая беседа как основная форма делового общения. Взаимное познание в процессе взаимодействия с партнерами по общению. Тактика общения.	2

Заезд № 9

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Раздел № 3	
Основные характеристики конфликтного поведения. Типология конфликтного поведения. Стратегии и принципы управления конфликтами: Суть конфликта. Зона конфликта, причины. Динамика конфликтов. Факторы, влияющие на конфликтную ситуацию: притязания, претензии, ожидания.	2
Раздел № 4	
Имидж делового человека. Имиджевые особенности предъявления информации: Имиджеология: история развития, принципы, приемы. Имидж делового человека: внешние и внутренние составляющие. Тактики формирования имиджа. Имиджевые особенности предъявления информации. Имиджевые особенности предъявления информации.	2

Лабораторный практикум

Вид обучения: 4.8 лет заочное бакалавриат

Не предусмотрено.

Практические занятия (семинары)

Вид обучения: 4.8 лет заочное бакалавриат

Курс № 3

Наименование (тематика) практических работ, семинаров	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Раздел № 3	
Основные характеристики конфликтного поведения: Суть конфликта. Зона конфликта, причины. Динамика конфликтов. Факторы, влияющие на конфликтную ситуацию: притязания, претензии, ожидания.	2
Раздел № 4	
Имидж делового человека: Имиджеология: история развития, принципы, приемы. Имидж делового человека: внешние и внутренние составляющие. Тактики формирования имиджа.	2

Самостоятельное изучение учебного материала (самоподготовка)

Вид обучения: 4.8 лет заочное бакалавриат

Номер раздела данной дисциплины	Наименование тем, вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения	Трудоемкость внеаудиторной работы, часы
Курс № 3		
1	Методологические аспекты психологии делового общения при организации сервисного обслуживания. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации.	16
2	Психологические аспекты делового общения при организации сервисного обслуживания. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации.	16
3	Конфликты в деловом общении в системе организации сервисного обслуживания. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации.	42
4	Имиджевые характеристики и их влияние на деловое общение в системе сервисного обслуживания. Выполнение заданий по практическим занятиям. Выполнение разделов контрольной работы. Подготовка к текущей и промежуточной аттестации.	42

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в

процессе освоения Образовательной программы

Компетенция	Указание (+) этапа формирования в процессе освоения ОП (заезд)	
	8	9
ПК-2	+	+

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Компетенция	Этап формирования ОП (заезд)	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-2	8	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
ПК-2	9	Дуальная/балльная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
ПК-2	9	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
ПК-2	9	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.
ПК-2	9	Дуальная оценка за контрольную работу	- правильность выполнения заданий.

Описание шкал оценивания компетенций

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "удовлетворительно".	Пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 59%
Балльная оценка - "хорошо".	Базовый	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	От 60% до 84%

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "отлично".	Высокий	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами практического выполнения практических работ.	От 85% до 100%
Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который имеет знания, умения и навыки, не ниже знания только основного материала, может не освоить его детали, допускать неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 100%
Балльная оценка - "неудовлетворительно", Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут	Оценка «неудовлетворительно, не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы.	От 0% до 39%

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Типовые контрольные задания

Курсовые проекты (работы)

Не предусмотрено.

Контрольные работы, расчетно-графические работы, рефераты

- 1) Приемы психологического воздействия в общении;
- 2) Классификация способов предвидения трудных ситуаций, влекущих за собой конфликт;
- 3) Этикетные формы ведения телефонных разговоров при организации обслуживания;
- 4) Типы межличностных коммуникаций: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная;
- 5) Виды деловых переговоров в системе сервисного обслуживания;
- 6) Стилиевые стратегии ведения переговоров при организации;
- 7) Структура построения публичного выступления;
- 8) Основные компоненты техники речи;
- 9) Виды деловых документов: заявление, деловые письма, резюме, договор, протокол;

10) Формы организационных коммуникаций.

Для заочной формы обучения контрольная работа проводится в форме компьютерного тестирования на базе ЦМКО.

Перечни сопоставленных с ожидаемыми результатами освоения дисциплины вопросов (задач):

Зачет. Заезд № 9

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Понятие о деловом общении. Функции и цели общения с учетом специфики сервисного обслуживания.
- 2) Классификация видов общения в сервисном обслуживании.
- 3) Структурные компоненты общения: коммуникативная сторона общения, интерактивная, перцептивная.
- 4) Типы межличностных коммуникаций: познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная.
- 5) Виды деловых переговоров в системе сервисного обслуживания.
- 6) Стилиевые стратегии ведения переговоров при организации сервисного обслуживания.
- 7) Структура построения публичного выступления.
- 8) Основные компоненты техники речи.
- 9) Виды деловых документов: заявление, деловые письма, резюме, договор, протокол.
- 10) Формы организационных коммуникаций.
- 11) Способы повышения эффективности внутриорганизационных коммуникаций.
- 12) Национальные и международные требования делового этикета.
- 13) Основные понятия вербального и невербального общения.
- 14) Основные виды речевой деятельности.
- 15) Виды конфликтов в общении и причины их возникновения.

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Использовать лингвистические обороты, помогающие прийти к согласию в переговорах с учетом специфики сервисного обслуживания потребителей.
- 2) Ставить вопросы, побуждающие партнера принять нужное решение при организации сервисного обслуживания.
- 3) Избегать наиболее типичных речевых и невербальных ошибки в ходе деловых переговоров в системе обслуживания.
- 4) Строить развернутое монологическое высказывание с учетом структуры монолога и требований потребителя.
- 5) Использовать приемы привлечения и удержания внимания слушателей.
- 6) Определять стили руководства.
- 7) Тестировать эффективность коммуникаций при организации сервисного обслуживания.
- 8) Разрабатывать корпоративную символику фирмы для совершенствования коммуникативных процессов в сервисном обслуживании.
- 9) Владеть способами эффективного слушания собеседника.
- 10) Классифицировать приемы психологического воздействия в общении.
- 11) Задавать вопросы в деловых переговорах для получения исчерпывающей информации.
- 12) Классифицировать факторы, препятствующие эффективному общению.
- 13) Классифицировать способы предвидения трудных ситуаций, влекущих за собой конфликт.
- 14) Классифицировать способы выявления неискренности в общении.
- 15) Прогнозировать развитие конфликта и разрешения конфликтных ситуаций.

Вопросы для оценки результата освоения "Иметь навыки":

- 1) Составления публичной речи в системе организации сервисного обслуживания в сервисе и на транспорте.

- 2) Владения стратегиями и тактиками влияния на партнера в процессе деловой коммуникации в системе сервисного обслуживания.
- 3) Владения тактиками привлечения внимания слушателей в процессе публичного выступления с учетом требований потребителя в системе сервисного обслуживания.
- 4) Использования современных электронных средств для создания деловой корреспонденции в системе организации сервисного обслуживания на транспорте.
- 5) Владения инструментами ведения деловой документации в системе организации сервисного обслуживания.
- 6) Владения этикетных форм ведения телефонных разговоров при организации обслуживания.
- 7) Владения навыками делового общения на национальном и на международном уровнях.
- 8) Применения методов коммуникативной стимуляции сотрудников в деловой беседе в системе организации сервисного обслуживания на транспорте.
- 9) Владения приемами эффективного поведения в ситуациях конфликта.
- 10) Применения способов и стратегий разрешения конфликтов.

Иные контрольные материалы для автоматизированной технологии оценки имеются в Центре мониторинга качества образования

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

№ п/п	Библиографическое описание
1	Методические указания, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций: учебно-методическое пособие / М.С. Тимофеева; ФГБОУ ВО РГУПС. - 4-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д, 2025. - 50 с.: ил. - Библиогр.: с. 14 (ЭБС РГУПС)
2	Разработка фондов оценочных средств в условиях цифровой трансформации высшего образования : учебное пособие/ М.С. Тимофеева, Г.С. Мизюков, В.Н. Семенов [и др.]; под ред. М.С. Тимофеевой; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов-на-Дону : РГУПС, 2022. - 94 с.

Для каждого результата обучения по дисциплине определены Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования

Результат обучения	Компетенция	Этап формирования в процессе освоения ОП (заезд)	Этапы формирования компетенции при изучении дисциплины (раздел дисциплины)	Показатель сформированности компетенции	Критерий оценивания
Знает, Умеет, Имеет навыки	ПК-2	8	1, 2	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.

Результат обучения	Компетенция	Этап формирования в процессе освоения ОП (заезд)	Этапы формирования компетенции при изучении дисциплины (раздел дисциплины)	Показатель сформированности компетенции	Критерий оценивания
Знает, Умеет, Имеет навыки	ПК-2	9	3, 4	Дуальная/балльная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
Знает, Умеет, Имеет навыки	ПК-2	9	3, 4	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет, Имеет навыки	ПК-2	9	3, 4	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет, Имеет навыки	ПК-2	9	3, 4	Дуальная оценка за контрольную работу	- правильность выполнения заданий.

Шкалы и процедуры оценивания

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Процедура оценивания
Балльная оценка - "отлично", "хорошо", "удовлетворительно". Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	В соответствии со шкалой оценивания в разделе РПД "Описание шкал оценивания компетенций"	Зачет (письменно-устный). Автоматизированное тестирование. Выполнение практического задания в аудитории. Защита контрольной работы.
Балльная оценка - "неудовлетворительно". Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут		

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды, электронной библиотечной системы и иные ресурсы, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Перечень учебной литературы для освоения дисциплины

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
-------	----------------------------	--------

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный	ЭБС Юрайт

Перечень учебно-методического обеспечения

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
1	Задорожная, О.В. Психология делового общения: учеб.-метод. пособие для самостоят. работы обучающихся и выполнения контрол. работ / О. В. Задорожная; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов н/Д: [б. и.], 2017. - 16 с. - Библиогр.- Текст : электронный	ЭБС РГУПС

Электронные образовательные ресурсы в сети "Интернет"

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://www.iprbookshop.ru/ . Электронно-библиотечная система "IPR SMART"
2	http://rgups.ru/ . Официальный сайт РГУПС
3	http://cmko.rgups.ru/ . Центр мониторинга качества образования РГУПС
4	https://urait.ru/ . Электронно-библиотечная система "Юрайт"
5	http://www.umczdt.ru/ . Электронная библиотека "УМЦ ЖДТ"
6	https://portal.rgups.ru/ . Система личных кабинетов НПП и обучающихся в ЭИОС
7	https://webirbis.rgups.ru/ . Электронно-библиотечная система РГУПС
8	https://www.elibrary.ru/ . База данных "НЭБ eLIBRARY.RU"

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://www.glossary.ru/ . Глоссарий.ру (служба тематических толковых словарей)
2	http://www.consultant.ru/ . КонсультантПлюс

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Произ- во
1	Debian, Simply Linux, Microsoft Windows. Системное программное обеспечение.	И
2	LibreOffice. Программное обеспечение для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др.	И

О - программное обеспечение отечественного производства

И - импортное программное обеспечение

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Помещения(аудитории):

учебные аудитории для проведения учебных занятий;

помещения для самостоятельной работы.

Для изучения настоящей дисциплины в зависимости от видов занятий

используется:

Учебная мебель;

Технические средства обучения (включая стационарный либо переносной набор демонстрационного оборудования);

Офисная оргтехника и компьютеры.

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и ЭИОС.

Код РПД: 122349.