

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Карагандинский государственный технический университет

**«Утверждаю»
Председатель Ученого Совета
Ректор, академик НАН РК
Газалиев А.М.**

« ____ » _____ 2012 г.

**ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА
(SYLLABUS)**

по дисциплине EL 3205 «Коммуникации в сервисе»

для студентов специальности 5В090400 «Социально-культурный сервис»

Институт экономики
Кафедра организация производства

Предисловие

Программа обучения по дисциплине для студента (syllabus) разработана:

Ст. препод. Кошмаганбетова Ж.Б.

Есенбекова Т.И.

Обсуждена на заседании кафедры «Организация производства»

Протокол № _____ от « ____ » _____ 2012 г.

Зав. кафедрой _____

(подпись)

Одобрена методическим бюро института экономики

Протокол № _____ от « ____ » _____ 2012 г.

Председатель _____

(подпись)

Сведения о преподавателе и контактная информация

Ф.И.О. Кошмаганбетова Ж.Б., Есенбекова Т.И.

Ученая степень, звание, должность - ст. преподаватель, ассистент

Кафедра «Организация производства» находится в 4 корпусе КарГТУ (Б.Мира, 56), аудитория 2016, контактный телефон 56-75-94, доб. 2029.

Трудоемкость дисциплины

Семестр	Количество кредитов	Вид занятий					Количество часов СРС	Общее количество часов	Форма контроля
		количество контактных часов			количество часов СРСП	всего часов			
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия					
5	3	30	15		45	90	45	135	экзамен

Характеристика дисциплины

Дисциплина «Коммуникации в сервисе» входит в цикл базовых дисциплин компонент по выбору.

Цель дисциплины

Дисциплина «Коммуникации в сервисе» ставит целью получение знаний в области организационных коммуникаций и овладение процессом построения эффективного обмена информацией.

Задачи дисциплины

Задачи дисциплины следующие:

- понятия и содержания коммуникации, роли коммуникаций в управлении организацией;
- этики и психологии делового общения как составляющей организационных коммуникаций;
- системы маркетинговых коммуникаций фирмы.

В результате изучения данной дисциплины студенты должны:

иметь представление:

- о видах коммуникаций;
- этапах и элементах коммуникационного процесса;
- преградах на пути межличностных и организационных коммуникаций;
- коммуникационных сетях;
- коммуникационных стилях;
- видах и функциях общения;
- видах и технике слушания;
- проведении деловой беседы, переговоров, делового совещания;
- этике и этикете делового общения;
- маркетинговых коммуникациях.

знать:

- содержание коммуникационного процесса;
- каналы коммуникаций;
- виды коммуникационных сетей и стилей;
- виды собеседников;
- технику проведения деловых бесед, переговоров, совещаний;
- виды и особенности проведения рекламных кампаний;
- методы публичных рилейшнз;
- назначение и организацию выставок и ярмарок.

уметь:

- строить эффективные коммуникации как внутри организации, так и между организацией и ее внешней средой;
 - провести деловую беседу, деловые переговоры, деловое совещание;
 - организовать рекламную кампанию, связь с общественностью, выставку, ярмарку.
- приобрести практические навыки:
- делового общения;
 - преодоления преград на пути межличностных и организационных коммуникаций;
 - осуществления маркетинговых коммуникаций.

Пререквизиты

Для изучения данной дисциплины необходимо усвоение следующих дисциплин (с указанием разделов (тем)):

Дисциплина	Наименование разделов (тем)
1 Основы экономической теории	1.1 Основные законы рыночной экономики; 1.2 Сущность экономических категорий; 1.3 Факторы производства
2 Предпринимательство в СКС	2.1 Виды предпринимательской деятельности 2.2 Формы предпринимательской деятельности 2.3 Конкуренция в предпринимательской деятельности

Постреквизиты

Знания, полученные при изучении дисциплины «Коммуникации в сервисе», используются при освоении следующих дисциплин: «Реклама в СКС», «Анализ хозяйственной деятельности предприятия» и др.

Тематический план дисциплины

Наименование раздела, (темы)	Трудоемкость по видам занятий, ч.				
	лекции	практические	лабораторные	СРСП	СРС
1.Понятие и содержание коммуникаций	2	2		5	5
2.Коммуникации в управлении	2	2		5	5
3.Деловое общение как составляющая организационных коммуникаций	16	7		20	20
4. Система маркетинговых коммуникаций фирмы	10	4		15	15
ИТОГО:	30	15		45	45

Перечень практических (семинарских) занятий

- 1.Понятие и содержание коммуникаций
- 2.Коммуникации в управлении
- 3.Деловое общение как составляющая организационных коммуникаций
- 4.Система маркетинговых коммуникаций фирмы

Тематический план самостоятельной работы студента с преподавателем

Наименование темы СРСП	Цель занятия	Форма проведения занятия	Содержание задания	Рекомендуемая литература
1.Понятие и содержание коммуникаций	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения, подготовка рефератов	Основная литература: 1 - 6 Методические указания: 2
2.Коммуникации в управлении	Углубление знаний по данной теме, проверка знаний	Консультации по изучаемой теме, проведение контрольной работы	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения, подготовка рефератов	Основная литература: 1-6 Методические указания: 2
3.Деловое общение как составляющая организационных коммуникаций	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме, проведение контрольной работы	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения, подготовка рефератов	Основная литература: 9-15 Дополнительная литература: 1, 2, 3, 5, 6 Методические указания: 2
4.Система маркетинговых коммуникаций фирмы	Углубление знаний по данной теме	Консультации по изучаемой теме, проведение контрольной работы	Ситуации к размышлению, практикующие упражнения, подготовка рефератов	основная литература: 7, 8 дополнительная литература: 4 Методические указания: 2

Темы контрольных заданий для СРС

1. Понятие коммуникаций. Коммуникативная компетентность.
2. Коммуникационный процесс.
3. Схема особо организованного коммуникационного процесса (дискуссии).
4. Виды коммуникаций в организации.
5. Коммуникативные роли.
6. Причины плохой коммуникации.
7. Стратегия общения.
8. Тактика общения.
9. Коммуникационные сети.
10. Коммуникационные стили.
11. Общение как взаимодействие.
12. Транзактный анализ общения:
13. Синтоническая модель общения.
14. Основные умения общения:
15. Манера общения и взаимодействия с людьми.
16. «Я-высказывания».
17. Виды и техника слушания, правила эмпатического слушания.
18. Виды собеседников.
19. Этапы общения; приемы воздействия и создания стереотипов; приемы «ломания» стереотипов.
20. Деловая беседа.
21. Деловые переговоры.
22. Деловые совещания.
23. Деловые дискуссии.
24. Правила, которые помогут убедить собеседника.
25. Законы аргументации и убеждения.
26. Публичная (ораторская) речь.
27. Этика делового общения.
28. Этикет и культура поведения делового человека.
29. Реклама в системе маркетинговых коммуникаций.
30. Формирование спроса и стимулирование сбыта и продажи.

Критерии оценки знаний студентов

Экзаменационная оценка по дисциплине определяется как сумма максимальных показателей успеваемости по рубежным контролям (до 60%) и итоговой аттестации (экзамен) (до 40%) и составляет значение до 100% в соответствии с таблицей.

Оценка по буквенной системе	Цифровые эквиваленты буквенной оценки	Процентное содержание усвоенных знаний	Оценка по традиционной системе
A	4,0	95-100	Отлично
A-	3,67	90-94	

B+	3,33	85-89	Хорошо
B	3,0	80-84	
B-	2,67	75-79	
C+	2,33	70-74	Удовлетворительно
C	2,0	65-69	
C-	1,67	60-64	
D+	1,33	55-59	
D	1,0	50-54	
F	0	30-49	Неудовлетворительно

Оценка «А» (отлично) выставляется в том случае, если студент в течение семестра показал отличные знания по всем программным вопросам дисциплины, а также по темам самостоятельной работы, регулярно сдавал рубежные задания, проявлял самостоятельность в изучении теоретических и прикладных вопросов по основной программе изучаемой дисциплины, а также по внепрограммным вопросам.

Оценка «А-» (отлично) предполагает отличное знание основных законов и процессов, понятий, способность к обобщению теоретических вопросов дисциплины, регулярную сдачу рубежных заданий по аудиторной и самостоятельной работе.

Оценка «В+» (хорошо) выставляется в том случае, если студент показал хорошие и отличные знания по вопросам дисциплины, регулярно сдавал семестровые задания в основном на «отлично» и некоторые на «хорошо».

Оценка «В» (хорошо) выставляется в том случае, если студент показал хорошие знания по вопросам, раскрывающим основное содержание конкретной темы дисциплины, а также темы самостоятельной работы, регулярно сдавал семестровые задания на «хорошо» и «отлично».

Оценка «В-» (хорошо) выставляется студенту в том случае, если он хорошо ориентируется в теоретических и прикладных вопросах дисциплины как по аудиторным, так и по темам СРС, но нерегулярно сдавал в семестре рубежные задания и имел случаи пересдачи семестровых заданий по дисциплине.

Оценка «С+» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он владеет вопросами понятийного характера по всем видам аудиторных занятий и СРС, может раскрыть содержание отдельных модулей дисциплины, сдает на «хорошо» и «удовлетворительно» семестровые задания.

Оценка «С» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он владеет вопросами понятийного характера по всем видам аудиторных занятий и СРС, может раскрыть содержание отдельных модулей дисциплины, сдает на «удовлетворительно» семестровые задания.

Оценка «С-» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если студент в течение семестра регулярно сдавал семестровые задания, но по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет только общими понятиями и может объяснить только отдельные закономерности и их понимание в рамках конкретной темы.

Оценка «D+» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он нерегулярно сдавал семестровые задания, по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет только общими понятиями и может объяснить только отдельные закономерности и их понимание в рамках конкретной темы.

Оценка «D» (удовлетворительно) выставляется студенту в том случае, если он нерегулярно сдавал семестровые задания, по вопросам аудиторных занятий и СРС владеет минимальным объемом знаний, а также допускал пропуски занятий.

Оценка «F» (неудовлетворительно) выставляется тогда, когда студент практически не владеет минимальным теоретическим и практическим материалом аудиторных занятий и СРС по дисциплине, нерегулярно посещает занятия и не сдает вовремя семестровые задания.

Рубежный контроль проводится на 7-14-й неделях обучения и складывается исходя из следующих видов контроля:

Вид контроля	% от содержания	Академический период обучения, неделя															Итого, %	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
Посещаемость	0,1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		2,0
Конспекты лекций, выполнение СРСП	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		7,0
Реферат, СРС	1,0	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		14,0
Тестовый опрос (2 аттестации)	15,0							*							*		30,0	
Выполнение практических заданий	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		7,0
Экзамен																		40
Всего по аттестациям								30							30			60
Всего																		100

Политика и процедуры

При изучении дисциплины «Коммуникации в сервисе» прошу соблюдать следующие правила:

- 1 Не опаздывать на занятия.
- 2 Не пропускать занятия без уважительной причины, в случае болезни прошу представить справку, в других случаях – объяснительную записку.
- 3 В обязанности студента входит посещение всех видов занятий.
- 4 Согласно календарному графику учебного процесса сдавать все виды контроля.
- 5 Пропущенные практические и лабораторные занятия отрабатывать в указанное преподавателем время.

Учебно-методическая обеспеченность дисциплины

Ф.И.О автора	Наименование учебно-методической литературы	Издатель-ство, год издания	Количество экземпляров	
			в библиотеке	на кафедре
Основная литература				
1 Спивак В. А.	Современные бизнес-коммуникации.	СПб.: Питер, 2002. - 448 с.	2	
2 Лэйхифф Дж. М., Пенроуз Дж. М.	Бизнес-коммуникации.	СПб.: Питер, 2001. – 688 с.	2	
3 Панфилова А. П.	Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие.	СПб.: Знание, 2001. – 496 с.	2	
4 Герчикова И. Н.	Менеджмент: Учебник.	М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1997.	5	2
5 Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф.	Основы менеджмента: пер. с англ.	М.: Дело, 1998.	5	2
6 Виханский О.С., Наумов А. И.	Менеджмент.	М.: МГУ, 1995.	5	2
7 Котлер Ф.	Основы маркетинга: Пер. с англ.	М.: «Ростинтэр», 1996.	5	3
8 А. Н. Романов	Маркетинг: Учебник	М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1996.	3	2
9 Столяренко Л. Д.	Психология делового общения и управления.	Ростов н/Д: «Феникс», 2001.	2	1
10 Дебольский Н.	Психология делового общения.	М.: Финансы и статистика, 1992.	2	
11 Митич П.	Как проводить деловые беседы.	М., 1987.	2	
12 Снелл Ф.	Искусство делового общения.	М., 1990.	2	
13 Шейнов В. П.	Психология и этика делового контакта.	Минск, 1996.	2	
14 Фишер Р., Юрии У.	Путь к согласию или переговоры без поражения.	М., 1990.	3	

15 Юри У.	Преодолевая «нет» или переговоры с трудными людьми.	М., 1993.	2	
Дополнительная литература				
1 Красовский Ю. Д.	Организационное поведение: Учеб. пособие для вузов.	М.: ЮНИТИ, 1999. – 472 с.	2	
2 Кузин Ф. А.	Имидж бизнесмена: Практическое пособие.	М.: 1996 с.	2	
3 Анцупов А. Я., Шипилов А. И.	Конфликтология: Учебник для вузов.	М.: ЮНИТИ, 1999.	2	
4 Под ред. Хруцкого В. Е.	Современный маркетинг.	М.: Финансы и статистика, 1997.	2	
5 Аверченко Л. К.	Управление общением: Теория и практикумы для социального работника: Учебное пособие.	М.: ИНФРА-М, Новосибирск: НГАЭиУ, 1999.	2	
6 Рахматшаева В.	Грамматика общения.	М., 1990.	2	
Методические указания				
1 Кошмаганбетова Ж. Б.	Методические указания к проведению семинарских занятий по дисциплине «Коммуникации в организации».	Караганда: КарГТУ, 2005. – 50 с.		5
2 Стеблякова Л. П.	Мет. указ. к выполнению СРС дисциплины «Коммуникации в организации».	Караганда: КарГТУ, 2005. – 15 с.		5

График выполнения и сдачи заданий по дисциплине

Вид контроля	Цель и содержание задания	Рекомендуемая литература	Продолжительность выполнения	Форма контроля	Срок сдачи
Практическое решение задач	Практическое закрепление навыков	[1,2,3,4,5,6,7,8,9,12,17,18]	В течение семестра	Текущий	еженедельно
Выполнение заданий СРСП	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций, материалы практических занятий.	В течение семестра	Текущий	еженедельно
Выполнение заданий СРС	Освоение темы и ответ на вопросы, предложенные для обсуждения	Весь перечень основной и дополнительной литературы	В течение семестра	Текущий	еженедельно
Тестовый опрос (2 блока аттестаций)	Закрепление теоретических знаний и практических навыков	Конспекты лекций. Весь перечень основной и дополнительной литературы	1 контактный час	Рубежный	7,14 неделя
Экзамен	Проверка усвоения материала дисциплины	Весь перечень основной и дополнительной литературы	2 контактных часа	Итоговый	В период сессии

Вопросы для самоконтроля

1. Понятие и виды коммуникаций
2. Виды и функции общения
3. Коммуникационный процесс
4. Общение как восприятие людьми друг друга
5. Преграды на пути межличностных коммуникаций
6. Структура и средства общения
7. Коммуникационные сети
8. Виды и техника слушания
9. Коммуникационные стили
10. Типы собеседников
11. Понятие и виды коммуникаций
12. Этапы общения
13. Коммуникационный процесс
14. Деловая беседа
15. Преграды на пути межличностных коммуникаций
16. Деловые переговоры
17. Преграды на пути организационных коммуникаций и способы их преодоления
18. Деловые совещания
19. Коммуникационные сети
20. Виды и функции общения
21. Коммуникационные стили
22. Общение как восприятие людьми друг друга
23. Понятие и виды коммуникаций
24. Структура и средства общения
25. Коммуникационный процесс
26. Виды и техника слушания
27. Преграды на пути межличностных коммуникаций
28. Типы собеседников
29. Преграды на пути организационных коммуникаций и способы их преодоления
30. Этапы общения
31. Коммуникационные сети
32. Деловая беседа
33. Коммуникационные стили
34. Деловые переговоры
35. Коммуникационный процесс
36. Деловые совещания
37. Понятие и виды коммуникаций
38. Общение как восприятие людьми друг друга
39. Преграды на пути межличностных коммуникаций
40. Структура и средства общения

**ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ СТУДЕНТА
(SYLLABUS)**

по дисциплине EL 3205 «Коммуникации в сервисе»

для студентов специальности 5В090400 «Социально-культурный сервис»

Институт экономики
Кафедра организация производства

Гос. изд. лиц. № 50 от 31.03.2004 г.

Подписано в печать _____ 20 ____ г. Формат 60x90/16. Тираж _____ экз.

Объем _____ уч. изд. л. Заказ № _____ Цена договорная

100027. Издательство КарГТУ, Караганда, Бульвар .Мира, 56