

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр бакалавриата Развитие территорий



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.





20\_\_ г.

подписано электронно-цифровой подписью

**Программа дисциплины**  
Психология делового общения Б1.В.ДВ.6

Направление подготовки: 43.03.03 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Устин П.Н.

**Рецензент(ы):**

Шигапова Д.К.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Попов Л. М.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: развитие территорий):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 948358517

Казань  
2017

## **Содержание**

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Устин П.Н. кафедра психологии личности  
Институт психологии и образования, Pavel.Ustin@kpfu.ru

## 1. Цели освоения дисциплины

Получить знания теоретического характера по проблемам, связанным со сферой делового общения; изучить основные стратегии и тактики речевого взаимодействия и воздействия в сфере делового общения; научиться применять на практике полученные знания.

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.6 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.03 Гостиничное дело и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел образовательной программы 43.03.03 Туризм и относится к базовой (общепрофессиональной) части.

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1 (общекультурные компетенции)	способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способность работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться
ОК-7 (общекультурные компетенции)	готовность к восприятию культуры и обычаев других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способностью к межкультурным коммуникациям в туристской индустрии
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

основные проблемы, которые рассматриваются в теории делового общения; виды и формы делового взаимодействия и воздействия

2. должен уметь:

применять полученные теоретические знания при создании текстов устной и письменной формы, входящих современный деловой дискурс;

3. должен владеть:

навыками успешной самопрезентации в деловой сфере; создания собственного делового имиджа; выбора наиболее аутентичной речевой тактики или стратегии в соответствующей ситуации делового общения

4. должен демонстрировать способность и готовность:

применять полученные знания во взаимоотношениях с людьми и умение использовать знания в своей социальной и профессиональной деятельности

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 4 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Основы эффективного делового общения.	4		10	0	0	
2.	Тема 2. Механизмы воздействия в процессе делового общения	4		4	8	0	Письменное домашнее задание
3.	Тема 3. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация	4		8	8	0	Отчет
4.	Тема 4. Деловая риторика	4		8	8	0	Деловая игра
5.	Тема 5. Самопрезентация	4		0	12	0	Презентация
	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	Зачет
	Итого			30	36	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

**Тема 1. Основы эффективного делового общения.**

**лекционное занятие (10 часа(ов)):**

Определение понятия "общение". Его структура и средства общения. Характеристика и содержание общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная сторона общения. Факторы, влияющие на эффективность общения. Межличностное восприятие, аттракция. Личность, психологические типы, архетип, конформизм, неконформизм, атрибуция, идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипы. Общие закономерности процесса общения. Транзактный анализ. Национально-психологические типы; универсальные этические и психологические нормы и принципы; психология и общество; психология и труд.

## **Тема 2. Механизмы воздействия в процессе делового общения**

### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Психологические приемы влияния на собеседника. Стратегии взаимодействия, партнерства, подавления, манипулирования. Парирование замечаний и возражений собеседника.

### **практическое занятие (8 часа(ов)):**

Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Способы воздействия, механизмы воздействия. Манипуляции в общении. Виды манипуляций. Способы защиты от манипуляций. Телефонное общение

## **Тема 3. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация**

### **лекционное занятие (8 часа(ов)):**

Деловой этикет. Особенности подготовки и встречи деловых партнеров. Приветствие, представление, обмен визитками и сувенирами, рассадка за столом и в машине. Протокол деловой части.

### **практическое занятие (8 часа(ов)):**

Ключевые понятия. Этика делового общения и общественно-экономический строй общества. Виды приемов, их особенности, правила поведения на различных приемах. Общие этические принципы и характер делового общения.

## **Тема 4. Деловая риторика**

### **лекционное занятие (8 часа(ов)):**

Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией

### **практическое занятие (8 часа(ов)):**

Средства общения. Использование особенностей речи для нахождения взаимопонимания с партнером и достижения цели общения. Особенности установления вербального и невербального доверия. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Паралингвистические особенности невербального общения. Учет межнациональных особенностей невербального общения.

## **Тема 5. Самопрезентация**

### **практическое занятие (12 часа(ов)):**

Механизмы успешной самопрезентации. Выступления с самопрезентацией

## **4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Механизмы воздействия в процессе делового общения	4		подготовка домашнего задания	18	письменное домашнее задание
3.	Тема 3. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация	4		подготовка к отчету	20	отчет

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
4.	Тема 4. Деловая риторика	4		подготовка к деловой игре	20	деловая игра
5.	Тема 5. Самопрезентация	4		подготовка к презентации	20	презентация
	Итого				78	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Рекомендуемые образовательные технологии: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов, проектная деятельность студентов, ролевые игры.

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

### Тема 1. Основы эффективного делового общения.

### Тема 2. Механизмы воздействия в процессе делового общения

письменное домашнее задание , примерные вопросы:

по теме "Роль делового общения в профессиональной деятельности" с проведением внеаудиторного круглого стола по теме "Роль делового общения в профессиональной деятельности".

### Тема 3. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация

отчет , примерные вопросы:

по теме: 1. "Национальные особенности делового общения"; 2 "виды этических принципов в деловом общении"

### Тема 4. Деловая риторика

деловая игра , примерные вопросы:

Проведение деловой игры "Распределение сердец"

### Тема 5. Самопрезентация

презентация , примерные вопросы:

Выполнение домашней работы по основным принципам самопрезентации с последующей демонстрацией самопрезентацией всех участников

### Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

1. Основные законы эффективного делового общения.
2. Культура речи делового человека.
3. Невербальные особенности в процессе делового общения.
4. Виды устного делового общения.
5. Деловая беседа как основная форма делового общения. Беседа по телефону.
6. Собеседование как вид деловой беседы.
7. Деловые собрания и совещания.
8. Деловая корреспонденция и переписка.
9. Презентации. Переговоры. Интервью.
10. Реклама как подвид деловой речи.
11. Реклама как способ убеждения собеседника.

12. Технологии устного делового общения.
13. Виды и типы собеседников, согласно их вербальному и невербальному поведению.
14. Коммуникативные стратегии и тактики взаимодействия с собеседниками разных типов.
15. Механизмы воздействия в процессе делового общения.
16. Деловая конфликтология. Тактики избегания конфликтов.
17. Технология создания письменной деловой документации.
18. Деловая переписка. Переписка по Интернет.
19. Эффективные технологии написания резюме.
20. Деловая этика, деловой этикет. Нормы, тенденции.
21. Особенности делового общения в межкультурной коммуникации.
22. Деловое общение и гендер.
23. Семиотика делового общения.
24. Деловая риторика. Правила и приемы убеждения.
25. Правила и приему работы с многочисленной аудиторией.

### **7.1. Основная литература:**

Профессиональное и деловое общение в сфере туризма, Власова, Тамара Ильинична; Шарухин, Анатолий Петрович; Данилова, Марина Михайловна, 2008г.  
Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 348 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004458-3, 1500 экз.  
<http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=208091>  
Кузнецов, И. Н. Современный этикет [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 7-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и Ко', 2013. - 496 с. - ISBN 978-5-394-01826-8.  
<http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=430551>  
Организация туристической индустрии: Учебное пособие / Ю.А. Матюхина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-241-4, 1500 экз. <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=215588>

### **7.2. Дополнительная литература:**

Практическая риторика, Стернин, Иосиф Абрамович, 2012г.  
Этика и культура управления, Салахова, Лилита Рафаэлевна, 2010г.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

А.Я. Психология: тесты, тренинги, словарь, статьи - <http://azps.ru/>  
Библиотека Ихтика - <http://ihtik.lib.ru/>  
Все о психологии взаимоотношений - <http://psychologi.net.ru>  
Материалы по психологии - <http://psychology-online.net>  
Психология на русском языке - <http://psychology.ru>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Психология делового общения" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:



Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.03 "Гостиничное дело" и профилю подготовки Гостиничная деятельность .



Автор(ы):

Устин П.Н. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Шигапова Д.К. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.