

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр заочного и дистанционного обучения



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.





_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины
Психология делового общения БЗ.Б.6

Направление подготовки: 101100.62 - Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: на базе СПО

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Устин П.Н.

Рецензент(ы):

Попов Л.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Попов Л. М.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр заочного и дистанционного обучения):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 954966717

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 " Б3.Б.6 Профессиональный" основной образовательной программы 101100.62 Гостиничное дело и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

Предназначена для студентов 2 курса

Дисциплина относится к циклу Б3.Б6 Профессиональный цикл, базовая часть.

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате обучения в средней (полной) общеобразовательной школе по предметам "Русский язык и культура речи", "Психология", "Культурология".

Данная учебная дисциплина входит в систему дисциплин гуманитарного цикла, изучающих человека в разных аспектах; развивает компетенции и знания, ориентированные на практику успешного коммуникативного взаимодействия и формирование конкурентоспособной личности в условиях современного социума.

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)	владением культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
ОК-3 (общекультурные компетенции)	готовностью логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, к межкультурным коммуникациям
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способностью понимать и анализировать мировоззренческие, социально и лично значимые философские проблемы, проявлять патриотизм, трудолюбие и гражданскую ответственность
ОК-5 (общекультурные компетенции)	готовностью соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой
ОК-6 (общекультурные компетенции)	готовностью к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к восприятию культуры и обычаев стран и народов
ОК-10 (общекультурные компетенции)	способностью анализировать социально значимые проблемы и процессы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-7 (общекультурные компетенции)	способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях, готовностью нести за них ответственность, руководить людьми и подчиняться
ОК-8 (общекультурные компетенции)	стремлением к постоянному совершенствованию и саморазвитию, повышению своей квалификации и профессионального мастерства; готовностью критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития и устранения недостатков

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 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 3 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.

3	1	1	0	0	Контрольная работа Творческое
---	---	---	---	---	-------------------------------------

задание

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Виды устного делового общения.	3	2	1	0	0	Дискуссия Письменное домашнее задание
3.	Тема 3. Технологии устного делового общения.	3	3	0	0	0	Письменное домашнее задание Презентация
4.	Тема 4. Механизмы воздействия в процессе делового общения.	3	4	1	0	0	
5.	Тема 5. Технология создания письменной деловой документации.	3	5	0	0	0	Письменное домашнее задание Отчет
6.	Тема 6. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация.	3	6	0	0	0	Дискуссия Эссе
7.	Тема 7. Этические нормы в деловом общении. Семиотика делового общения.	3	7-8	0	0	0	Письменное домашнее задание Отчет
8.	Тема 8. Коммуникативные техники взаимодействия. Виды и типы собеседников, согласно их вербальному и невербальному поведению.	3	9-10	0	0	0	Письменное домашнее задание Контрольная работа
9.	Тема 9. Деловая конфликтология. Основные законы, регулирующие речевые конфликты в деловой сфере.	3	11-12	1	0	0	Письменное домашнее задание Тестирование
10.	Тема 10. Письменное общение в деловой и научной сфере. Реклама в деловой речи.	3	13	0	0	0	Письменное домашнее задание Отчет

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
11.	Тема 11. Ролевая игра: собеседование.	3	14-15	0	2	0	Письменное домашнее задание Деловая игра
12.	Тема 12. Деловая риторика.	3	16-17	0	2	0	Письменное домашнее задание Деловая игра
13.	Тема 13. Самопрезентация	3	18	0	2	0	Письменное домашнее задание Презентация
14.	Тема 14. Итоговая аттестация	3		0	0	0	Контрольная работа Презентация
15.	Тема 15. Всего	3		0	0	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	Зачет
	Итого			4	6	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Основы эффективного делового общения.

лекционное занятие (1 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. Виды устного делового общения.

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Деловое общение: характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Деловая беседа, как основная форма делового общения.

Тема 3. Технологии устного делового общения.

Тема 4. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

лекционное занятие (1 часа(ов)):

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

Тема 5. Технология создания письменной деловой документации.

Тема 6. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация.

Тема 7. Этические нормы в деловом общении. Семиотика делового общения.

Тема 8. Коммуникативные техники взаимодействия. Виды и типы собеседников, согласно их вербальному и невербальному поведению.

Тема 9. Деловая конфликтология. Основные законы, регулирующие речевые конфликты в деловой сфере.

лекционное занятие (1 часа(ов)):

Понятие конфликта. Динамика конфликта. Виды деловых конфликтов. Предупреждение конфликтов

Тема 10. Письменное общение в деловой и научной сфере. Реклама в деловой речи.

Тема 11. Ролевая игра: собеседование.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Собеседование как форма делового общения. Виды собеседования. Техники проведения собеседования.

Тема 12. Деловая риторика.

практическое занятие (2 часа(ов)):

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

Тема 13. Самопрезентация

практическое занятие (2 часа(ов)):

Механизмы самопрезентации. Выступление с самопрезентацией

Тема 14. Итоговая аттестация

Тема 15. Всего

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
1.	Тема 1. Основы эффективного делового общения.	3	1	подготовка к контрольной работе	2	контрольная работа
				подготовка к творческому экзамену	2	творческое задание
2.	Тема 2. Виды устного делового общения.	3	2		1	дискуссия
				подготовка домашнего задания	3	домашнее задание
3.	Тема 3. Технологии устного делового общения.	3	3	подготовка домашнего задания	2	домашнее задание
				подготовка к презентации	2	презентация

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
5.	Тема 5. Технология создания письменной деловой документации.	3	5	подготовка домашнего задания	2	домашнее задание
				подготовка к отчету	2	отчет
6.	Тема 6. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация.	3	6		1	дискуссия
				подготовка к эссе	3	эссе
7.	Тема 7. Этические нормы в деловом общении. Семиотика делового общения.	3	7-8	подготовка домашнего задания	2	домашнее задание
				подготовка к отчету	2	отчет
8.	Тема 8. Коммуникативные техники взаимодействия. Виды и типы собеседников, согласно их вербальному и невербальному поведению.	3	9-10	подготовка домашнего задания	2	домашнее задание
				подготовка к контрольной работе	2	контрольная работа
9.	Тема 9. Деловая конфликтология. Основные законы, регулирующие речевые конфликты в деловой сфере.	3	11-12	подготовка домашнего задания	3	домашнее задание
				подготовка к тестированию	3	тестирование
10.	Тема 10. Письменное общение в деловой и научной сфере. Реклама в деловой речи.	3	13	подготовка домашнего задания	3	домашнее задание
				подготовка к отчету	3	отчет
11.	Тема 11. Ролевая игра: собеседование.	3	14-15		1	деловая игра
				подготовка домашнего задания	1	домашнее задание
12.	Тема 12. Деловая риторика.	3	16-17		2	деловая игра
				подготовка домашнего задания	2	домашнее задание
13.	Тема 13. Самопрезентация	3	18	подготовка домашнего задания	3	домашнее задание
				подготовка к презентации	3	презентация

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
14.	Тема 14. Итоговая аттестация	3		подготовка к контрольной работе	3	контрольная работа
				подготовка к презентации	3	презентация
	Итого				58	

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.

контрольная работа , примерные вопросы:

СРС: Подготовка к контрольной работе "Эффективное деловое общение". КСР: Проведение и проверка контрольной работы

творческое задание , примерные вопросы:

СРС: Выполнение творческого задания по теме "Роль делового общения в профессиональной деятельности" КСР: Проведение внеаудиторного круглого стола по теме "Роль делового общения в профессиональной деятельности"

Тема 2. Виды устного делового общения.

дискуссия , примерные вопросы:

СРС: Подготовка к дискуссии

домашнее задание , примерные вопросы:

СРС: Выполнение домашней работы по видам делового общения. КСР: Проверка домашних работ по видам делового общения.

Тема 3. Технологии устного делового общения.

домашнее задание , примерные вопросы:

СРС: Выполнение домашней работы по видам устного делового общения. КСР: Проверка домашних работ по видам устного делового общения.

презентация , примерные вопросы:

СРС: Подготовка к презентации по теме "Я в устном деловом общении". КСР: Проведение презентации по теме "Я в устном деловом общении"

Тема 4. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

Тема 5. Технология создания письменной деловой документации.

домашнее задание , примерные вопросы:

СРС: Выполнение домашней работы по созданию письменной деловой документации. КСР: Проверка домашних работ по созданию письменной деловой документации

отчет , примерные вопросы:

СРС: Выполнение отчета по деловой письменной документации. КСР: Проверка отчета.

Тема 6. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация.

дискуссия , примерные вопросы:

СРС: Подготовка к дискуссии

эссе , примерные темы:

СРС: Подготовка эссе по теме: "Национальные особенности делового общения". КСР: Проверка эссе.

Тема 7. Этические нормы в деловом общении. Семиотика делового общения.

домашнее задание , примерные вопросы:

СРС: Выполнение домашней работы по видам этических принципов в деловом общении. КСР: Проверка домашних работ по видам этических принципов в деловом общении.

отчет , примерные вопросы:

СРС: Выполнение отчета по этике делового общения. КСР: Проверка отчета.

Тема 8. Коммуникативные техники взаимодействия. Виды и типы собеседников, согласно их вербальному и невербальному поведению.

домашнее задание , примерные вопросы:

СРС: Выполнение домашней работы по типам собеседников в деловом общении. КСР: Проверка домашних работ по типам собеседников в деловом общении.

контрольная работа , примерные вопросы:

СРС: Подготовка к контрольной работе по техникам коммуникативного воздействия. КСР: Проведение контрольной работы по техникам коммуникативного воздействия.

Тема 9. Деловая конфликтология. Основные законы, регулирующие речевые конфликты в деловой сфере.

домашнее задание , примерные вопросы:

СРС: Выполнение домашней работы по видам конфликтов в деловом общении. КСР: Проверка домашних работ по видам конфликтов в деловом общении.

тестирование , примерные вопросы:

СРС: Подготовка к тестированию по стратегиям поведения в деловых конфликтах. КСР: Проведение тестирования по стратегиям поведения в деловых конфликтах.

Тема 10. Письменное общение в деловой и научной сфере. Реклама в деловой речи.

домашнее задание , примерные вопросы:

СРС: Выполнение домашней работы по видам рекламы в деловом общении. КСР: Проверка домашних работ по видам рекламы в деловом общении.

отчет , примерные вопросы:

СРС: Выполнение отчета по общению в деловой сфере. КСР: Проверка отчета.

Тема 11. Ролевая игра: собеседование.

деловая игра , примерные вопросы:

Проведение деловой игры "темная лошадка"

домашнее задание , примерные вопросы:

СРС: Выполнение домашней работы по видам рекламы в деловом общении. КСР: Проверка домашних работ по видам рекламы в деловом общении.

Тема 12. Деловая риторика.

деловая игра , примерные вопросы:

Проведение деловой игры "Распределение сердец"

домашнее задание , примерные вопросы:

СРС: Выполнение домашней работы по техникам деловой риторики. КСР: Проверка домашних работ по техникам деловой риторики.

Тема 13. Самопрезентация

домашнее задание , примерные вопросы:

СРС: Выполнение домашней работы по основным принципам самопрезентации. КСР: Проверка домашних работ по основным принципам самопрезентации.

презентация , примерные вопросы:

СРС: Подготовка самопрезентации. КСР: Публичная самопрезентация.

Тема 14. Итоговая аттестация

контрольная работа , примерные вопросы:

СРС: Подготовка к контрольной работе "Психология делового общения". КСР: Проведение и проверка контрольной работы

презентация , примерные вопросы:

СРС: Подготовка к презентации по теме "Я в деловом общении". КСР: Проведение презентации по теме "Я в деловом общении"

Тема 15. Всего

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Примерные контрольные вопросы и задания для зачета:

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:

Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие для студентов пед. спец. вузов / О.А.Баева. ?Минск: ООО "Новое знание", 2000. ?327 с.

Власова, Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учеб. пособие для студентов вузов / Т.И. Власова, М.М. Данилова, А.П. Шарухин. ? Санкт-Петербург: Д.А.Р.К., 2005. ?283 с.

Зарецкая, Е. Н. Деловое общение: учебник / Е.Н. Зарецкая. ? [2-е изд., испр. и доп.]. ? М.: Дело, 2004. - Т.1. ?2004. ?695с.

- Кузьмин, Э. Л. Дипломатическое и деловое общение: правила игры / Э.Л. Кузьмин. ? Москва: Норма, 2005. ?303 с.
- Титова, Л. Г. Деловое общение: учеб. пособие / Л.Г. Титова. ? Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. ? 271 с.
- Травин, В. В. Деловое общение: учеб.-практ. пособие / В. В. Травин, М. И. Магура, М. Б. Курбатова. ? [2-е изд.]?Москва: Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации: Дело, 2006. ?95 с.
- Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=3630&ln>.
- Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; Под ред. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 384 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=196235>.
- Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 295 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=260756>.

7.2. Дополнительная литература:

- Барышникова Е.Н., Клепач Е.В., Красс Н.А. Речевая культура молодого специалиста: Учебное пособие. - М.: Флинта: Наука, 2007. - 224 с.
- Бредемайер К. Искусство словесной атаки: практическое руководство. - 2-е изд.,испр. - М.: Альпина Бизнес Букс,2005. - 190 с.
- Документационное обеспечение делового общения: Учебно-методическое пособие / Сост.: Коробейникова Л.С. - Воронеж: ВГУ, 2003. - 36 с.
- Егоров И.В. Основы психологии публичного выступления и воздействия на аудиторию: методические рекомендации. - М.: Изд-во МНЭПУ,1999. - 36 с.
- Курбатов В.И. Стратегия делового успеха. - Ростов-на-Дону: Феникс, 1995. - 416 с.
- Курбатов В.И. Как успешно провести переговоры: Пособие для деловых людей.Ростов н/Д; М.: Феникс: Зевс, 1997.255с.
- Кутузова Г.И. Изучаем язык контрактов: пособие по рус. яз.: учеб.-метод. пособие: [для студентов экон. спец.] / Г. И. Кутузова, Чэнь Янмэй, Н. В. Анисина; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т.3-е изд., испр..М.: Флинта: МПСИ, 2004.96 с.
- Митрошенков О.А. Эффективные переговоры: Практ. пособие для деловых людей.2-е изд., испр..М.: ИНФРА-М: Весь мир, 2003.279с.
- Рева В.Е. Деловое общение: Учебное пособие. - Пенза: Пенз. гос. ун-т, 2003. - 240 с.
- Риторика. Ч.1. Технология публичного выступления. / Сост. Л.М.Салмина, Т.Ю.Виноградова. - Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2007. - 64 с.
- Стернин И.А. Практическая риторика. М.: Академия, 2003. - 272 с.
- Стернин И.А. Практическая риторика. М.: Академия, 2003. - 272 с.
- Филиппов В.Л., Скок Г.С., Вавер В.В. Основы делового общения: Рабочая программа, задание на контрольную работу, методические указания к проведению практических занятий. - СПб.: СЗТУ, 2005. - 40 с.
- Этика делового общения: Учебное пособие / Сост.: Узерина М.С. - Ульяновск: УлГТУ, 2004. - 72 с.
- Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие для студентов пед. спец. вузов / О.А.Баева. Минск: ООО "Новое знание", 2000. 327с.
- Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / М.В.Колтунова. М.: Экономика, 2000. 271с.
- Курбатов В.И. Стратегия делового успеха: Учеб.пособие для студентов вузов. Ростов на Дону: Феникс, 1995. 415с.
- Петренко А. Безопасность в коммуникации делового человека / Общ.ред.И.А.Кузьмина. М.: Технол.шк.бизнеса, 1994. 203с.

Холопова Т.И. Протокол и этикет для деловых людей. М.: Изд.центр"Анкил": ИНФРА-М, 1995. 366с.

7.3. Интернет-ресурсы:

А.Я. Психология: тесты, тренинги, словарь, статьи - <http://azps.ru/>

Библиотека Ихтика - <http://ihtik.lib.ru/>

Все о психологии взаимоотношений - psychologi.net.ru

Материалы по психологии - psychology-online.net

Психология на русском языке - psychology.ru

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

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

Учебная дисциплина должна быть обеспечена учебно-методической документацией и материалами. Ее содержание должно быть представлено в сети Интернет или локальной сети вуза (факультета). Для обучающихся должен быть обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 101100.62 "Гостиничное дело" и профилю подготовки Гостиничная деятельность

Автор(ы):

Устин П.Н. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Попов Л.М. _____

"__" _____ 201__ г.