

Документ подписан простой электронной подписью  
 Информация о владельце:  
 ФИО: Гайдамашко Игорь Вячеславович  
 Должность: И.о. ректора  
 Дата подписания: 29.09.2022 17:34:18  
 Уникальный программный ключ:  
 c7b77973654876a9af4d3b280790bfd371557fdb

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
 «Сочинский государственный университет»

**СОГЛАСОВАНО**  
 Декан ФТС  
 С.М. Романов  
 2020 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
 Проректор по УРиКОД  
 В.П. Ермакова  
 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Психология делового общения**

Шифр и направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Профиль подготовки Гостиничная деятельность

Форма обучения заочная

Выпускающая кафедра Гостиничного и ресторанного бизнеса

Кафедра-разработчик рабочей программы Общей психологии и социальных коммуникаций

**Год набора 2019**

Курс	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП (час.)	КРЗ (час.)	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
<b>ЗФО</b>								
5	108/3	6	4	-	94	-	+	зачет (4)
<b>Итого:</b>	<b>108/3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>94</b>	<b>-</b>	<b>+</b>	<b>зачет (4)</b>

Сочи 2020 г.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 года, № 515

Рабочую программу составила:  
Шуванова Виктория Петровна, ст.преподаватель каф. ОПиСК



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры Общей психологии и социальных коммуникаций  
Протокол № 1 от «28» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой Общей психологии  
и социальных коммуникаций

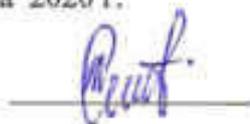


И.Б. Шуванов

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления  
43.03.03 Гостиничное дело

Протокол № 6 от «31» августа 2020 г.

Председатель УМСН



Сердюкова Н.К.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел ресурсного и методического обеспечения



Васильченко В.В.

21-22

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2020-2021 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от 28 августа 2020 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Без изменений

\_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой

*[Signature]*

Шуваков Н.Б.

Рабочая программа переутверждена на 2021-2022 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от 21 августа 2021 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Без изменений

\_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой

*[Signature]*

Шуваков Н.Б.

Рабочая программа переутверждена на 2022-2023 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от 30 августа 2022 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Без изменений

\_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой

*[Signature]*

Луцкая И.А.

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	5-6
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	6-7
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7-18
4.1 Тематический план дисциплины	7-15
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	15-17
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	17
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	18-22
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины	18
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине	18
5.3 Образовательные технологии	19
5.4 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.	19
5.5 Материально-техническое обеспечение дисциплины	20
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	21

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Психология делового общения» является формирование системы представлений о психологических механизмах и закономерностях общения людей в условиях профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- теоретическое освоение студентами современных представлений об общении в основных направлениях психологической науки;
- ознакомление со структурой, условиями реализации процессов делового общения;
- приобретение практических навыков делового общения и ведения деловых переговоров, необходимых руководителям и сотрудникам современной организации, оценки достигнутых переговоров;
- овладение средствами, методами и приемами психологического влияния, используемыми в различных формах делового общения.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ

Дисциплина «Психология делового общения» относится к обязательной части учебного плана: обязательные дисциплины.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
<b>Универсальные компетенции</b>	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Основы социального государства Ознакомительная практика Преддипломная практика
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Иностранный язык Речевая коммуникация и деловое общение Событийное волонтерство Основы международного протокола Иностранный язык второй Межкультурные коммуникации на иностранном языке Деловой иностранный язык

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<i>Универсальные компетенции</i>		
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-	<b>Знать:</b> стратегии сотрудничества (З-УК-3 .1.) <b>Уметь:</b> Эффективно использовать стратегии сотрудничества, (У-УК-3.1); <b>Владеть:</b> навыками командной работы (Н-УК-3 .1)

	ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях	
	УК-3.2 Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывать их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии	<b>Знать:</b> особенности поведения людей (З- УК-3.2); <b>Уметь:</b> принимает рациональные решения и обосновывать их (У- УК-3.2) <b>Владеть:</b> навыками взаимодействия с различными категориями в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения (Н- УК-3.2)
	УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой	<b>Знать:</b> особенности межличностного взаимодействия (З- УК-3.3); <b>Уметь:</b> применять технологии создания и управления командой (У- УК-3.3) <b>Владеть:</b> приемами планирования собственных действий и координацией общих действий для достижения общих поставленных целей (Н- УК-3.3);
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии  УК-4.2 Грамотно и ясно строит монологическую и	<b>Знать:</b> стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами (З- УК-4.1.) <b>Уметь:</b> Учитывать в своей деятельности особенности поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, (У- УК-4.1); <b>Владеть:</b> коммуникативными приемами (Н- УК-4.1)  <b>Знать:</b> информационно-коммуникационные технологии (З- УК-

диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках	4.2); <b>Уметь:</b> осуществлять поиск необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач (У- УК-3.2) <b>Владеть:</b> навыками планирования последовательности шагов; (Н- УК-3.2)
УК-4.3 Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках	<b>Знать:</b> особенности деловой переписки (З- УК-4.3); <b>Уметь:</b> учитывать особенности стилистики официальных и неофициальных писем (У- УК-4.3) <b>Владеть:</b> навыками выделения различных форматов корреспонденции (Н- УК-4.3);

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Всего часов
1	Тема 1. Практический контекст делового общения	1	1	-	8	8
2	Тема 2. Планирование и организация деловой встречи	1	1	-	8	8
3	Тема 3. Восприятие и понимание партнерами друг друга. Особенности восприятия до знакомства	1	1	-	8	8
4	Тема 4. Интерпретация невербальной информации в деловом общении	1	1	-	8	8
5	Тема 5. Особенности речевого поведения партнера. Факторы точности познания психологии партнера	1	-	-	10	8
6	Тема 6. Психология обмена деловой информацией	1	-	-	10	8
	Контрольная работа				20	20
	Зачет					4

<b>ИТОГО:</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>94</b>	<b>108</b>
---------------	----------	----------	----------	-----------	------------

#### 4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН
1	Практический контекст делового общения	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Категория «деловое общение» в работах отечественных психологов, его формы и виды</li> <li>-Структура построения делового общения</li> <li>-Принципы построения делового общения</li> </ul>	(З- УК-3 .1.) (З- УК-3.2); (З- УК-3 .3) З- УК-4 .1.) (З- УК-4.2); (З- УК-4 .3)
2	Планирование и организация деловой встречи	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Понятие «планирование деловой встречи»</li> <li>- Рекомендации по организации деловой встречи: планирование тактики, время встречи, расположение</li> </ul>	((З- УК-3 .1.) (З- УК-3.2); (З- УК-3 .3) З- УК-4 .1.) (З- УК-4.2); (З- УК-4 .3)
3	Восприятие и понимание партнерами друг друга. Особенности восприятия до знакомства	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Построение образа партнера по общению, механизмы познания: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.</li> <li>-Типовые схемы восприятия: эффектом ореола; анатомические особенности фактор превосходства привлекательности признаки отношения.</li> <li>-Психология мужчин и женщин</li> <li>-Роль физиогномики</li> <li>- Внешние проявления психологических типов</li> <li>- Имя собеседника</li> <li>- Наряд как «диагноз», цвет одежды.</li> </ul>	(З- УК-3 .1.) (З- УК-3.2); (З- УК-3 .3) З- УК-4 .1.) (З- УК-4.2); (З- УК-4 .3)

4	Интерпретация невербальной информации в деловом общении	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Приветствие партнеров, знакомство</li> <li>- Расположение собеседников в пространстве</li> <li>- Приемы установления психологического контакта</li> <li>- Психологические игры между людьми</li> <li>- Грамматика глаз</li> <li>- Зрительный контакт в ситуации общения</li> <li>- Зрительный контакт и личность. Зрачки глаз</li> <li>- Экспрессия лица</li> <li>- Улыбка</li> <li>- Жесты и телодвижения</li> <li>- Поза и осанка</li> <li>- Положение ног</li> </ul>	(З-УК-3.1.) (З-УК-3.2); (З-УК-3.3) З-УК-4.1.) (З-УК-4.2); (З-УК-4.3)
6	Особенности речевого поведения партнера. Факторы точности познания психологии партнера	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Речевое поведение</li> <li>- Индикаторы речевого поведения</li> <li>- Речевые построения лжи</li> <li>- Система уловок собеседника</li> <li>- Наблюдение как метод познания - Личность наблюдателя</li> <li>- Психотехника изучения партнера по общению</li> <li>- Психотехника изучения партнера по общению</li> <li>- Техника эффективного слушания</li> </ul>	(З-УК-3.1.) (З-УК-3.2); (З-УК-3.3) З-УК-4.1.) (З-УК-4.2); (З-УК-4.3)
6	Психология обмена деловой информацией	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обмен деловой информацией</li> <li>- Каналы восприятия информации</li> <li>- Раппорт и подстройка</li> <li>- Приемы управления вниманием</li> <li>- Техника постановки вопросов. Аргументация</li> <li>- Способы активации мышления</li> </ul>	(З-УК-3.1.) (З-УК-3.2); (З-УК-3.3) З-УК-4.1.) (З-УК-4.2); (З-УК-4.3)
Итого:		6		

#### 4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Тема лекции/ Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН
1	Практический контекст делового общения	1	Тренинг, часть 1. Практический контекст делового общения.	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3) (З-УК-4.1.) (З-УК-4.2); (З-УК-4.3)

				У- УК-4 .1.) (У- УК-4.2); (У- УК-4 .3) Н- УК-4 .1.) (Н- УК-4.2); (Н- УК-4 .3)
2	Планирование и организация деловой встречи	1	Тренинг, часть 2. Планирование и организация деловой встречи. Тренинг. Начало деловой встречи.	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3) (З- УК-4 .1.) (З- УК-4.2); (З- УК-4 .3) У- УК-4 .1.) (У- УК-4.2); (У- УК-4 .3) Н- УК-4 .1.) (Н- УК-4.2); (Н- УК-4 .3)
3	Восприятие и понимание партнерами друг друга. Особенности восприятия до знакомства	1	Тренинг, часть 3. Восприятие и понимание партнерами друг друга. Тренинг, часть 4. Особенности восприятия до знакомства.	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3) (З- УК-4 .1.) (З- УК-4.2); (З- УК-4 .3) У- УК-4 .1.) (У- УК-4.2); (У- УК-4 .3) Н- УК-4 .1.) (Н- УК-4.2); (Н- УК-4 .3)
4	Интерпретация невербальной информации в деловом общении	1	Тренинг, часть 4. Интерпретация невербальной информации в деловом общении.	((З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3) (З- УК-4 .1.) (З- УК-4.2); (З- УК-4 .3) У- УК-4 .1.) (У- УК-4.2); (У- УК-4 .3) Н- УК-4 .1.) (Н- УК-4.2); (Н- УК-4 .3)
Итого:		4		

### 4.1.3 Лабораторные занятия

Не предусмотрены учебным планом.

### 4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые ЗУН
1	Практический контекст делового общения	8	Изучение содержания лекций Подготовка к следующему этапу тренинга; выполнение заданий	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3) (З-УК-4.1) (З-УК-4.2); (З-УК-4.3) У-УК-4.1) (У-УК-4.2); (У-УК-4.3) Н-УК-4.1) (Н-УК-4.2); (Н-УК-4.3)
2	Планирование и организация деловой встречи	8	Изучение содержания лекций Подготовка к следующему этапу тренинга; выполнение заданий	((З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3) (З-УК-4.1) (З-УК-4.2); (З-УК-4.3) У-УК-4.1) (У-УК-4.2); (У-УК-4.3) Н-УК-4.1) (Н-УК-4.2); (Н-УК-4.3)
3	Восприятие и понимание партнерами друг друга. Особенности восприятия до знакомства	8	Изучение содержания лекций Подготовка к следующему этапу тренинга; выполнение заданий	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3) (З-УК-4.1) (З-УК-4.2); (З-УК-4.3) У-УК-4.1) (У-УК-4.2); (У-УК-4.3) Н-УК-4.1) (Н-УК-4.2); (Н-УК-4.3)

4	Интерпретация невербальной информации в деловом общении	8	Изучение содержания лекций Подготовка к следующему этапу тренинга; выполнение заданий	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3) (З-УК-4.1) (З-УК-4.2); (З-УК-4.3) У-УК-4.1) (У-УК-4.2); (У-УК-4.3) Н-УК-4.1) (Н-УК-4.2); (Н-УК-4.3)
5	Особенности речевого поведения партнера. Факторы точности познания психологии партнера	10	Изучение содержания лекций Подготовка к следующему этапу тренинга; выполнение заданий	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3) (З-УК-4.1) (З-УК-4.2); (З-УК-4.3) У-УК-4.1) (У-УК-4.2); (У-УК-4.3) Н-УК-4.1) (Н-УК-4.2); (Н-УК-4.3)
6	Психология обмена деловой информацией	10	Изучение содержания лекций Подготовка к следующему этапу тренинга; выполнение заданий	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3) (З-УК-4.1) (З-УК-4.2); (З-УК-4.3) У-УК-4.1) (У-УК-4.2); (У-УК-4.3) Н-УК-4.1) (Н-УК-4.2); (Н-УК-4.3)
	Контрольная работа	20		(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3)

			(З-УК-4.1.) (З-УК-4.2); (З-УК-4.3) У-УК-4.1.) (У-УК-4.2); (У-УК-4.3) Н-УК-4.1.) (Н-УК-4.2); (Н-УК-4.3)
Итого:	<b>94</b>		

#### 4.1.5 Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме в соответствии с учебным планом составляет 4 часа.

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия	Формируемые ЗУН	Объем в часах
Практическое занятие	Практический контекст делового общения. Планирование и организация деловой встречи.	Тренинг	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3) (З-УК-4.1.) (З-УК-4.2); (З-УК-4.3) У-УК-4.1.) (У-УК-4.2); (У-УК-4.3) Н-УК-4.1.) (Н-УК-4.2); (Н-УК-4.3)	2
Практическое занятие	Восприятие и понимание партнерами друг друга. Особенности восприятия до знакомства.	Тренинг	(З-УК-3.1) (У-УК-3.1) (Н-УК-3.1) (З-УК-3.2) (У-УК-3.2) (Н-УК-3.2) (З-УК-3.3) (У-УК-3.3) (Н-УК-3.3) (З-УК-4.1.) (З-УК-4.2); (З-УК-4.3) У-УК-4.1.) (У-УК-4.2); (У-УК-4.3) Н-УК-4.1.) (Н-УК-4.2); (Н-УК-4.3)	2
Итого				4

#### 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г. В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Инфра-М, 2020. — 320 с. — (Высшее образование:

Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-013292-1. — URL: <https://znaniium.com/catalog/product/1063312> (дата обращения: 20.05.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/102278.html> (дата обращения: 20.05.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.

3. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html> (дата обращения: 20.05.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.

4. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве (Ростуризм) : учебное пособие / под редакцией Е. С. Сахарчук. — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 189 с. — ISBN 978-5-4365-0138-3. — URL: <https://book.ru/book/919713> (дата обращения: 20.05.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.

5. Психология и этика делового общения : учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. — Москва : Юнити-Дана, 2017. — 419 с. — ISBN 978-5-238-01050-2. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html> (дата обращения: 20.05.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.

6. Руденко, А. М. Психология делового общения : учебное пособие / А. М. Руденко. — Москва : Русайнс, 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-4365-3501-2. — URL: <https://book.ru/book/933804> (дата обращения: 20.05.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.

7. Титова, Л. Г. Технологии делового общения : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л. Г. Титова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с. — ISBN 978-5-238-01347-3. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81696.html> (дата обращения: 20.05.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.

#### **4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники**

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам университета. СГУ обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства Российской Федерации об интеллектуальной собственности и международных договоров Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно—библиотечным системам и базам данных:

Электронная библиотека Сочинского государственного университета [Электронный ресурс]: база данных. — Электрон. дан. А Сочи. [2017— ]. — Режим доступа: <http://lib.sutr.ru/>, свободный. — Загл. с экрана.

#### **Электронные библиотечные системы:**

Znaniium.com: электронно-библиотечная система / ЭБС Znaniium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». — Москва, [2011-]. — URL: <http://znaniium.com/> (дата обращения: 20.05.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «[www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)». — Саратов, [2010-]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 20.05.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

КиберЛенинка: научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 20.05.2020). – Текст : электронный.

eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 20.05.2020). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ

Зав.библиотекой



Е.С. Мысина

#### **4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине**

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;

материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.

#### **Вопросы для подготовки к зачету:**

1. Коммуникативная культура в деловом общении.
2. Виды делового общения.
3. Понятие стиля делового общения.
4. Этические принципы делового общения.
5. Культура речи в деловом общении.
6. Культура дискуссии.
7. Невербальное общение.
8. Этические нормы телефонного разговора.
9. Культура делового письма.
10. Манипуляции в общении (белая и черная риторика).
11. Правила подготовки публичного выступления.
12. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
13. Правила проведения собеседования.
14. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
15. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
16. Этикет и имидж делового человека.
17. Этикет приветствий и представлений.
18. Особенности внешнего облика деловой женщины.
19. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
20. Искусство комплимента и вручения подарков.
21. Понятие и классификация конфликтов. Причины и последствия конфликтов.
22. Разрешение конфликтов в конфликтных ситуациях.
23. Понятие стресса и дистресса. Профилактика дистрессов. Методы работы с отрицательными эмоциями.

#### **4.4 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине Тренинг формирование коммуникативных навыков определяется программой дисциплины, адаптированный при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учётом особенности психологического развития, индивидуальных возможностей и состояние здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояние здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активный и рефлексивные методы обучения создание комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении для такого обучающегося, по индивидуальной программе которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяется, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательной технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникации с преподавателем, а также другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятия группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня воспитания переработка учебной информации студентов инвалидов и студентов с ОВЗ применяется мультимедийны специализированные технические средства приема-передачи учебной информации доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах адаптированных к ограничениям здоровье обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателям с учётом того, чтобы студенты с нарушением слуха получали информацию визуально, а с нарушениями зрения - аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, с учётом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

## **5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1. Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины**

Чтобы освоить учебный материал любой дисциплины, необходимо регулярно посещать все занятия, не опаздывать к началу занятий и обязательно конспектировать лекции и учебно-методические рекомендации на практических занятиях. Лекции дают знания, которые подчас невозможно найти даже в лучших учебниках. Невозможно дословно законспектировать все, что говорит преподаватель, поэтому следует постараться выделить, записать основные положения, идеи, выводы, понять логику учебного

материала, излагаемого преподавателем. При конспектировании желательно использовать понятные для конспектирующего студента сокращения и условные знаки.

Во время практических занятий необходимо проявлять продуктивную активность, отвечать на вопросы преподавателя, показывать способность самостоятельного мышления.

С целью более глубокого освоения темы дисциплины, конспекты следует дополнять и дорабатывать для систематизации и обобщения, используя информацию, полученную во время лабораторного занятия, а также рекомендуемую учебно-методическую литературу и Интернет-ресурсы. Аналогичную работу необходимо выполнять и при разработке тем дисциплины, предлагаемых для самостоятельного изучения.

Рекомендуется выработать в себе привычку просматривать, перечитывать перед новой лекцией и предстоящим практическим занятием текст предыдущей лекции.

Если возникают вопросы, обязательно обращайтесь за консультациями к преподавателю после занятия (или во время занятия при его вопросе к студентам: «Все понятно?») за разъяснениями, четко формулируя имеющийся «пробел» в понимании учебного материала.

Практические задания следует выполнять четко в соответствии с планом, методическими рекомендациями и алгоритмами, сформулированными преподавателем. Оформление самостоятельной работы можно выполнять в рукописном виде разборчивым почерком или в печатном виде (программа Word, поля по 2 см, кегль 14, полуторный интервал).

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо получить у преподавателя перечень дидактических единиц базы знаний и типовое содержание заданий по проверке навыков и практических умений по дисциплине.

## **5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине**

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе. Самостоятельная работа включает изучение рекомендованной литературы при подготовке к занятиям, выполнение домашних заданий.

Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки решения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки с дальнейшим групповым обсуждением.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя обучающемуся оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и выполнения домашнего задания.
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненного домашнего задания.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие учебно-методических материалов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы (методические указания по выполнению СРС).

Самостоятельная работа по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на занятии; изучение материала, вынесенного на занятия; подготовка к занятиям;

Основная задача самостоятельной работы — углубленное изучение разделов курса, нормативно-правовых документов. Основу самостоятельной работы студента составляет выполнение заданий по завершению изучения каждой темы курса. Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает несколько этапов, что позволит лучше усвоить пройденный материал.

Работу целесообразно начинать с изучения конспекта и материала учебника, затем следует приступать к выполнению заданий.

Дисциплина должна быть обеспечена учебно-методической литературой в объеме, достаточном для проведения всех предусмотренных видов учебных занятий. Каждый обучающийся по дисциплине должен быть обеспечен учебно-методической литературой.

### **5.3 Особенности преподавания дисциплины**

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

При реализации дисциплины Тренинг формирование коммуникативных навыков применяются образовательные технологии, классифицируемые по видам учебной работы:

- практические занятия- это занятия, проводимые под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно-теоретических знаний и овладение определёнными методами самостоятельной работы, которые формируют практические умения (вычислений расчётов, использование таблиц, справочников и т.д.).

Практические занятия проводятся в виде: деловых и ролевых игр, разбором конкретных ситуаций, тренингов, бесед, дискуссии, взаимообучения;

-самостоятельной работы студентов - вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем и студентами выполняются учебные задания;

-организации проведения консультации;

-проведения зачёта;

### **5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

Комплект электронных презентаций/слайдов, сопровождающих занятие; аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук, звукоусиливающая аппаратура и т.д.); таблицы, графическая информация и т.д.

Практические занятия: компьютерный класс, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы),

Рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

При реализации дисциплины использовано следующее лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows 7 Home Basic.
- Kaspersky Endpoint Security
- LibreOffice – Бесплатное ПО
- Yandex Browser – Бесплатное ПО
- VLC (видеопроектор)
- Microsoft Powerpoint Viewer

**43.03.03 Гостиничное дело**  
**Профиль подготовки - Гостиничная деятельность**  
**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины  
**«Психология делового общения»**

обязательная

заочная

Составитель аннотации –

Шуванова Виктория Петровна, ст.преподаватель, кафедры общей психологии и социальных коммуникаций

  
 подпись

<b>Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)</b>	3 ЗЕТ, 108 часов
<b>Цель изучения дисциплины</b>	Формирование системы представлений о психологических механизмах и закономерностях общения людей в условиях профессиональной деятельности.
<b>Содержание дисциплины</b>	Тема 1. Практический контекст делового общения Тема 2. Планирование и организация деловой встречи Тема 3. Восприятие и понимание партнерами друг друга. Особенности восприятия до знакомства Тема 4. Интерпретация невербальной информации в деловом общении Тема 5. Особенности речевого поведения партнера. Факторы точности познания психологии партнера Тема 6. Психология обмена деловой информацией
<b>Формируемые компетенции (коды)</b>	УК – 3; УК – 4
<b>Коды и наименование индикатора достижения компетенции</b>	УК-3.1 Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях УК-3.2 Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность в межличностном взаимодействии УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой УК-4.1 Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии УК-4.2 Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках.

	УК-4.3 Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Основы социального государства Ознакомительная практика Преддипломная практика Иностранный язык Речевая коммуникация и деловое общение Событийное волонтерство Основы международного протокола Иностранный язык второй Межкультурные коммуникации на иностранном языке Деловой иностранный язык
Образовательные технологии	лекция, практическое занятие, самостоятельная работа студентов; организация и проведение консультаций; - проведение зачета.
Форма промежуточной аттестации	зачет

Зав.кафедрой ОПиСК - к.псх.н., доцент

  
Шуванов И.Б.