

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УР
Бурмистров А.В.

« 28 » 09 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине Б1.Б.11 «Психология делового общения»

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль подготовки: «Гостиничная деятельность»

Квалификация (степень) выпускника: БАКАЛАВР

Программа подготовки: Прикладной бакалавриат

Форма обучения: ЗАОЧНАЯ

Институт: Институт технологии легкой промышленности, моды и дизайна

Факультет: Технологии легкой промышленности и моды

Кафедра-разработчик рабочей программы: Социальной работы, педагогики и психологии

Курс 2, семестр 5,6

	Часы	Зачетные единицы
Лекции	5	0,15
Практические занятия	5	0,15
Семинарские занятия		
Лабораторные занятия	-	-
Самостоятельная работа	53	1,45
Контроль	9	0,25
Форма аттестации	экзамен	
Всего	72	2

Казань, 2018 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (№ 1432 от 04.12.2015 г.) по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» по профилю подготовки «Гостиничная деятельность» на основании учебного плана набора, обучающихся 2018 г.

Разработчик программы:
доцент кафедры СРПП



Гурьянова Т.Н.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры СРПП
от 05.09.2018 г. протокол №1

Зав. кафедрой СРПП



Валеева Н.Ш.

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания методической комиссии ФТЛПМ
от 14.09.2018 г. протокол №1
Председатель комиссии, доцент



Зиганшина М.Р.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания методической комиссии факультета ФСТС
от 26.10.2018 г. протокол №2

Председатель комиссии, профессор



Валеева Н.Ш.

Начальник УМЦ, доцент



Китаева Л.А.

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины Б1.Б.11 «Психология делового общения» являются:

- а) формирование знаний о современных проблемах делового общения, закономерностях развития успешного общения с клиентами, использовании знаний психологии для реализации в практической деятельности;
- б) обучение технологии делового общения, конструктивного диалога в работе с клиентами, кооперации с коллегами в совместной работе;
- в) обучение способам бесконфликтного ведения беседы и переговоров, кооперации с коллегами в работе коллектива;
- г) раскрытие сущности коммуникативных процессов в организации, барьеров, возникающих при взаимодействии людей, стратегии их преодоления, принятия управленческих решений в коллективе.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.Б.11 «Психология делового общения» относится к обязательным дисциплинам базовой части ОП и формирует у обучающихся по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» набор знаний, умений, навыков и компетенций, необходимых для выполнения производственно-технологической видов профессиональной деятельности.

Для успешного освоения дисциплины Б1.Б.11 «Психология делового общения» обучающийся по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

- а) Б1.Б.12 «Психологический практикум»;
- б) Б1.В.ДВ.3.1 Коммуникативные технологии в гостиничном деле.

Дисциплина Б1.Б.11 «Психология делового общения» является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин:

- а) Б1.В.ОД.15 «Управлением персоналом».

Знания, полученные при изучении дисциплины Б1.Б.11 «Психология делового общения», могут быть использованы при прохождении учебной, производственной, преддипломной практики и выполнении выпускных квалификационных работ по направлению.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ОК-6 – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

1. Знать

- а) особенности делового общения как социально-психологического явления, как форму взаимодействия людей. Структуру делового общения, взаимодействие всех ее сторон; правила эффективного общения с клиентами в профессиональной деятельности;

б) принципы и подходы в деловом общении, используемые в конкретной практической ситуации, факторы, обуславливающие эффективность общения, трудности, возникающие в процессе общения и пути их преодоления;

в) психологические особенности личности, влияющие на эффективность общения, способы и формы влияния на партнеров по общению, средства защиты от негативных воздействий.

2) Уметь:

а) обобщать, анализировать воспринятую информацию, правильно ставить цели и делать выбор путей ее достижения;

б) находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

в) критически оценивать свои достоинства и недостатки, находить пути и средства развития достоинств и устранения недостатков; давать комплексную оценку процессу делового общения в профессиональной деятельности;

г) организовывать работу исполнителей, находить и принимать управленческие решения в области организации труда в коллективе.

3) Владеть:

а) культурой мышления, способностью аргументировано и убедительно строить устную и письменную речь;

б) способами конструктивного диалога, кооперации с коллегами и работе в коллективе;

в) методами диагностики для прогнозирования и коррекции профессионального взаимодействия;

г) способами профессионального развития личности, самообразования и личностного роста.

4. Структура и содержание дисциплины «Психология делового общения»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа

№ п/ п	Раздел дисциплины	Се ме стр	Виды учебной работы (в часах)				Оценочные средства для проведения промежуточно й аттестации по разделам
			Лекции	Практич еские занятия (семи нары)	Лаб орат орн ые рабо ты	СРС	
1	Общение как социально-психологическая проблема.	5,6	1	1	-	6	Дискуссия Доклады Дополнение
2	Структура и средства общения.	5,6	-	-	-	6	Дискуссия Доклады Дополнение
3	Виды и формы делового общения.	5,6	1	1	-	6	Дискуссия Доклады Дополнение
4	Стили общения. Барьеры общения.	5,6	1	1	-	6	Дискуссия Доклады Дополнение
5	Модели поведения в процессе общения.	5,6	-	-	-	6	Дискуссия Доклады Дополнение
6	Психологические особенности проведения беседы и переговорного процесса	5,6	-	-	-	6	Дискуссия Доклады Дополнение
7	Особенности общения в системе "руководитель - подчиненный", "коллега - коллега".	5,6	1	1	-	6	Дискуссия Доклады Дополнение
8	Конфликты в деловом общении. Стратегии преодоления конфликтов	5,6	1	1	-	6	Дискуссия Доклады Дополнение
9	Культура и этика делового общения. Имидж делового человека	5,6	-	-	-	5	Дискуссия Доклады Дополнение
	<i>Форма аттестации</i>		5	5	-	53	<i>экзамен</i>

5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции
1	Общение как социально-психологическая проблема.	1	Общение как социально-психологическая проблема.	Задачи и содержание курса, связь с другими дисциплинами. Основные этапы развития научного знания в области психологии общения. Современное состояние психологии делового общения как научного направления.	ОК-6
2	Структура и средства общения.	-	Структура и средства общения.	Коммуникативная сторона общения как обмен информацией между людьми. Интерактивная сторона общения как организация взаимодействия между индивидами. Перцептивная сторона общения как процесс восприятия друг друга партнерами по общению. Вербальные и невербальные средства общения, используемые в деловой сфере.	ОК-6
3	Виды и формы делового общения.	1	Виды и формы делового общения.	Деловое общение: прямое, косвенное Деловое общение в различных формах: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления. Идентификация, эмпатия, заражение, внушение, убеждение, подражание как механизмы познания и взаимодействия в общении. Приемы влияния на партнера. Механизмы психологического воздействия.	ОК-6
4	Стили общения. Барьеры общения.	1	Стили общения. Барьеры общения.	Особенности ритуального, манипулятивного, гуманистического стиля общения. Эффекты ошибок в процессе общения (эффект ореола). Барьеры непонимания. Непонимание в потенциально опасной для человека ситуации. Управление вниманием в преодолении непонимания в деловом общении. Техника и тактика аргументирования	ОК-6
5	Модели поведения в процессе общения с клиентами.	-	Модели поведения в процессе общения с клиентами.	Этикетные модели поведения в различных профессиях. Стратегические модели (роль обратной связи, необходимость	ОК-6

				самоподачи, самопрезентации). Модели поведения активного (агрессивного) и пассивного (оборонительного) характера. Деловая сфера как самая многообразная сфера общения, (ориентированность на достижение какого-либо делового эффекта). Влияние благоприятного психологического климата в деловых контактах на выбор модели поведения в общении.	
6	Психологические особенности проведения беседы и переговорного процесса	-	Психологические особенности проведения беседы и переговорного процесса	Основные этапы деловой беседы. Психологическая сущность вопросов собеседников. Психологические особенности переговорного процесса. Внимание к партнеру. Эффективное слушание. Техника и тактика аргументирования. Национальные стили ведения деловых переговоров.	ОК-6
7	Особенности общения в системе "руководитель - подчиненный", "коллега - коллега".	1	Особенности общения в системе "руководитель - подчиненный", "коллега - коллега".	Стили делового общения руководителя. Особенности поведения руководителя в конфликтной ситуации. Моральный и функциональный авторитет руководителя. Взаимодействие с коллегами по работе. Статус, положение, должность в деловой сфере. Распределение ролей. Факторы, влияющие на успешность общения	ОК-6
8	Конфликты в деловом общении. Стратегии преодоления конфликтов	1	Конфликты в деловом общении. Стратегии преодоления конфликтов	Конфликты и их предупреждение. Ролевые и внутриличностные конфликты. Социально-психологические закономерности общения в группе (коллективе). Конфликты по вертикали и горизонтали. Причины и последствия конфликтов. Предупреждение конфликтов. Стратегии преодоления конфликтов.	ОК-6
9	Культура и этика делового общения. Имидж делового человека	-	Культура и этика делового общения. Имидж делового человека	Культура и этика делового общения. Приоритетные качества личности, решающие проблему имиджа. Внешность и манеры общения. Влияние имиджа делового человека на успешность деловых контактов.	ОК-6

6. Содержание практических/семинарских занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема практического занятия/семинара	Краткое содержание	Формируемые компетенции
1	Общение как социально-психологическая проблема.	1	Общение как социально-психологическая проблема.	Современное состояние психологии делового общения как научного направления.	ОК-6
2	Структура и средства общения.	-	Структура и средства общения.	Коммуникативная, интерактивная. перцептивная стороны общения. Вербальные и невербальные средства общения, используемые в деловой сфере.	ОК-6
3	Виды и формы делового общения.	1	Виды и формы делового общения.	Деловое общение: прямое и косвенное. Деловое общение в различных формах: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления. Приемы влияния на партнера: аттракция, "имя собственное", "зеркало отношения", комплименты. Механизмы психологического воздействия: привязанность, симпатия, доверие, уважение, манеры.	ОК-6
4	Стили общения. Барьеры общения.	1	Стили общения. Барьеры общения.	Особенности ритуального, манипулятивного, гуманистического стиля общения. Эффекты систематических ошибок в процессе общения (эффект ореола). Барьеры непонимания; избегание источников воздействия, уклонение от контактов с партнером. Техника и тактика аргументирования.	ОК-6
5	Модели поведения в процессе общения.	-	Модели поведения в процессе общения с клиентами.	Этикетные модели поведения различных профессий. Стратегические модели. Модели поведения активного (агрессивного) и пассивного (оборонительного) характера. Психологический климат в деловых контактах. Выбор модели поведения в общении.	ОК-6
6	Психологические особенности проведения беседы и переговорного процесса	-	Психологические особенности проведения беседы и переговорного процесса	Основные этапы деловой беседы. Психологическая сущность вопросов собеседников. Открытые, закрытые, риторические вопросы. Психологические особенности переговорного процесса.	ОК-6

				Внимание к партнеру. Эффективное слушание. Техника и тактика аргументирования. Национальные стили ведения деловых переговоров.	
7	Особенности общения в системе "руководитель - подчиненный", "коллега - коллега".	1	Особенности общения в системе "руководитель - подчиненный", "коллега - коллега".	Стили делового общения руководителя. Моральный и функциональный авторитет руководителя. Взаимодействие с коллегами по работе. Статус, положение, должность в деловой сфере. Распределение ролей. Факторы, влияющие на успешность общения.	ОК-6
8	Конфликты в деловом общении. Стратегии преодоления конфликтов	1	Конфликты в деловом общении. Стратегии преодоления конфликтов	Конфликты и их предупреждение. Ролевые и внутриличностные конфликты. Социально-психологические закономерности общения в группе (коллективе). Конфликты по вертикали и горизонтали. Предупреждение конфликтов. Стратегии преодоления конфликтов.	ОК-6
9	Культура и этика делового общения. Имидж делового человека	-	Культура и этика делового общения. Имидж делового человека	Культура и этика делового общения. Приоритетные качества личности, решающие проблему имиджа. Внешность и манеры общения. Влияние имиджа делового человека на успешность деловых контактов.	ОК-6

7. Содержание лабораторных занятий не предусмотрено учебным планом

8. Самостоятельная работа бакалавра

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Формируемые компетенции
1	Проблема общения в современном мире.	6	Подготовка к дискуссии на семинаре Подготовка докладов	ОК-6
2	Эффективные средства делового общения.	6	Подготовка к дискуссии на семинаре Подготовка докладов	ОК-6
3	Виды и формы делового общения.	6	Подготовка к дискуссии на семинаре Подготовка докладов	ОК-6
4	Барьеры делового общения	6	Подготовка к дискуссии на семинаре Подготовка докладов	ОК-6
5	Модели поведения в процессе общения.	6	Подготовка к дискуссии на семинаре Подготовка докладов	ОК-6

6	Психологические особенности проведения переговорного процесса	6	Подготовка к дискуссии на семинаре Подготовка докладов	ОК-6
7	Особенности делового общения в системе "руководитель - подчиненный", "коллега - коллега".	6	Подготовка к дискуссии на семинаре Подготовка докладов	ОК-6
8	Стратегии преодоления конфликтов	6	Подготовка к дискуссии на семинаре Подготовка докладов	ОК-6
9	Имидж делового человека	5	Подготовка к дискуссии на семинаре Подготовка докладов	ОК-6

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний

При оценке результатов деятельности студентов в рамках дисциплины «Психология делового общения» используется рейтинговая система. Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний студентов и обеспечения качества учебного процесса.

Изучение дисциплины «Психология делового общения» заканчивается экзаменом.

При изучении дисциплины предусматриваются доклад, участие в дискуссии на семинаре, дополнение. За эти контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

<i>Оценочные средства</i>	<i>Кол-во</i>	<i>Min, баллов</i>	<i>Max, баллов</i>
Дискуссия	3	15	30
Дополнение	2	10	15
Доклад	1	11	15
Экзамен		24	40
Итого:		60	100

10. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся и итоговой (государственной итоговой) аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

11. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

11.1. Основная литература

При изучении дисциплины «Психология делового общения» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Основные источники информации	Кол-во экз.
1. Психология личности: Учебник / П.С. Гуревич. - 2-е изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 479 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/catalog/product/452810 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP- адресов КНИТУ
2. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечкина И.П., Канке А.А. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/catalog/product/518222 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP- адресов КНИТУ
3. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2014. — 192 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/catalog/product/766784 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP- адресов КНИТУ
4. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2015. — 295 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/catalog/product/762215 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP- адресов КНИТУ

11.2 Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

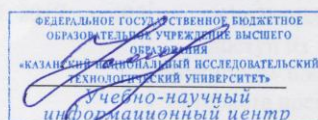
Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1. Психология отношений на работе: практическое пособие для работника / И.А. Шувалова. - М.: РИОР: ИНФРА-М, 2015. - 176 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/catalog/product/908218 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP- адресов КНИТУ
2. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шеремет Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/catalog/product/535092 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP- адресов КНИТУ
3. Психология потребительского поведения, рекламы и PR: учеб. пособие / Н.В. Антонова, О.И. Патоша. — М.: ИНФРА-М, 2015. — 325 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/catalog/product/792429 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP- адресов КНИТУ
4. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 160 с.:	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/catalog/product/566178 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP- адресов КНИТУ

11.3 Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Психология делового общения» рекомендуется использование электронных источников информации:

1. Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru
2. ЭБС «Znaniium.com»	http://znaniium.com .
3. Электронная библиотека КНИТУ	http://ruslan.kstu.ru
4. ЭБС «BOOK.ru»	https://www.book.ru/
5. ЭБС «Консультант студента»	http://www.studentlibrary.ru/

Согласовано:
Зав.сектором ОКУФ



12. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины «Психология делового общения» используются:

1. Лекционные занятия:
 - а) комплект электронных презентаций/слайдов,
 - б) аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук и т.д.),
 - в) раздаточные и демонстрационные материалы.
2. Практические занятия:
 - а) аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер).

13. Образовательные технологии

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах при изучении дисциплины «Психология делового общения» во время практических занятий составляет 4 часа для заочной формы обучения.

В процессе преподавания дисциплины «Психология делового общения» используются следующие образовательные технологии: технология коллективного взаимодействия (решение проблемных задач, ситуаций, кейсов), технология проблемного обучения, информационно-коммуникационная технология (использование электронных учебных материалов) и др. Кроме этого, для подготовки к занятиям и написания доклада можно использовать ресурсы сети Интернет.