

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 03.12.2024 20:05:35  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС**

---

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО  
Директор СЗИУ РАНХиГС  
Хлутков А.Д.  
Электронная подпись

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

«Гостиничное дело»  
(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.О.16 Психология делового общения в организациях сферы гостеприимства**  
43.03.03 Гостиничное дело  
(код, наименование направления подготовки)

Очная/заочная  
(формы обучения)

Год набора – 2024

Санкт-Петербург, 2024 г.

**Автор-составитель:**

К.полит.н., доцент, доцент кафедры журналистики и медиакоммуникаций Горбатова  
Н.В.

**Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:**

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

Б1.О.16 Психология делового общения в организациях сферы гостеприимства  
одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса. В  
новой редакции Протокол от «19» августа 2024 г. №1.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
6. Методические материалы для освоения дисциплины
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
  - 7.1. Основная литература
  - 7.2. Дополнительная литература
  - 7.3. Нормативные правовые документы или иная правовая информация
  - 7.4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 7.5. Интернет-ресурсы
  - 7.6. Иные источники
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.О.16 «Психология делового общения в организациях сферы гостеприимства» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Способен осуществлять продуктивное взаимодействие и соблюдает толерантное поведение в конфликтах
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1	Способен выбирать на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером.
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1	Способен соблюдать требования уважительного отношения к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия на основе знаний основных этапов развития России в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Таблица 2

Код компонента компетенции	Результаты обучения
УК-3.1	<p>Необходимые знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• принципы создания и редактирования текстов;</li> <li>• знание специальной терминологии веб-этикета;</li> <li>• основные принципы делового общения, правила делового этикета, основные формы осуществления деловой коммуникации.</li> </ul> <p>Необходимые умения и навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• вести диалоги и управлять дискуссиями с участием большого числа активных пользователей;</li> <li>• владеть функциональными особенностями популярных социальных сетей;</li> <li>• изучать и анализировать отечественные и зарубежные источники информации по тематике создаваемых продуктов;</li> <li>• определять необходимость оперативного влияния на ситуацию;</li> <li>• оперативно реагировать на изменяющуюся ситуацию в интересах организации;</li> <li>• определять рекламную стратегию для продвижения конечного продукта;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• формировать имидж продукта;</li> <li>• ставить цели и определять пути их достижения;</li> <li>• принимать оперативные обоснованные решения;</li> <li>• использовать особенности литературного, делового, научного стилей в письменной речи;</li> <li>• использовать производственно-технические возможности компьютерных технологий;</li> <li>• работать в интенсивном режиме, с большими объемами информации.</li> </ul>
УК-4.1	<p><b>Необходимые знания:</b> Знать основные теоретические направления, подходы и современные тенденции развития психологической науки Знать базовые проблемы психологической науки</p> <p><b>Необходимые умения и навыки:</b> Владеть историческим подходом к пониманию процесса развития психологической науки на базе овладения взглядами ученых разных исторических эпох о предмете и путях познания психической реальности Уметь сравнивать и сопоставлять психологические теории по методологическим подходам Уметь находить аргументацию в пользу той или иной точки зрения</p>
УК-5.1	<p><b>Необходимые знания:</b> Знать содержание психического облика и индивидуально-типологические особенности человека Знать содержание мотивационно-потребностной сферы личности</p> <p><b>Необходимые умения и навыки:</b> Уметь применять психологические знания в учебной и профессиональной деятельности Уметь применять психологические знания в самопознании и саморазвитии Владеть опытом учёта индивидуально-психологических и личностных особенностей людей Владеть опытом учёта стилей познавательной и профессиональной деятельности людей</p>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

**Объем дисциплины.** Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академич. часов, 81 астроном.час. на очной и заочной форме обучения.

### *Очная форма обучения*

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>108/81</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>58/43,5</b> <b>2/1,5 ч. консультации</b>
Лекции	26/19,5
Практические занятия	32/24
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>48/36</b>
<b>Контроль</b>	-
Виды текущего контроля	устный опрос, тестирование, собеседование (групповое)
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Зачет с оценкой – 1 семестр

### *Заочная форма обучения*

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академич. часов, 81 астроном. час на заочной форме обучения.

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>108/81</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>16/12</b> <b>2/1,5 ч. консультации</b>
Лекции	4/3
Практические занятия	12/9
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>86/64,5</b>
<b>Контроль</b>	<b>4/3</b>
Виды текущего контроля	устный опрос, тестирование, собеседование (групповое)
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Зачет с оценкой – 2 семестр

**Место дисциплины.** Дисциплина Б1.О.16 «Психология делового общения в организациях сферы гостеприимства» входит в обязательную часть Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы и является обязательной дисциплиной.

Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре по очной форме обучения (на 1 курсе в 1, 2 семестре – по заочной) и является овладение бакалаврами универсальными компетенциями, призванными повысить их психологическую грамотность и связанными с получением общего представления об основных категориях, фундаментальных понятиях и теориях психологической науки, обеспечением целенаправленного личностного развития, основанного на освоении базовых знаний о закономерностях психической деятельности человека и осознании жизненных ценностей, что является залогом успешности в будущей профессиональной деятельности и личной жизни.

«Входными» для ее освоения являются знания, умения и навыки, полученные обучающимися в процессе изучения таких дисциплин, как «История гостеприимства».

Дисциплина закладывает теоретический и методологический фундамент для овладения обучающимися следующими дисциплинами профессиональной подготовки: «Маркетинг организаций сферы гостеприимства» (5 семестр), «Гостиничный менеджмент» (6 семестр), «Экономическая стратегия развития гостиничного предприятия» (5 семестр).

Освоение компетенции готовит обучающегося к решению проектного, маркетингового и технологического типов задач в будущей профессиональной деятельности.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

Таблица 4

Наименование темы	Всего	Объем дисциплины (модуля), час.					Самост.ра бота	Формы контроля (очно)
		Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий						
		Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР			
<b>Очная форма обучения</b>								
Тема 1. Деловое общение как механизм формирования отношений: понятие, характеристика, структура.	<b>9</b>	2		2		5	УО*/Т**	
Тема 2. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	<b>14</b>	4		4		6	УО*/Т**	
Тема 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения.	<b>14</b>	4		4		6	УО*/Т**	
Тема 4. Устные средства осуществления делового общения в деятельности специалиста	<b>18</b>	4		6		8	УО*/Т**	
Тема 5. Письменные формы осуществления делового общения в деятельности специалиста	<b>18</b>	4		6		8	УО*/Т**	
Тема 6. Этика делового общения и деловой этикет	<b>16</b>	4		4		8	УО*/Т**	
Тема 7. Конфликты в деловом общении	<b>17</b>	4		6		7	УО*/Т**/СТ***	
<b>Промежуточная аттестация</b>							<b>Зачет с оценкой</b>	
		<b>Консультация – 2/1,5</b>						
<b>ИТОГО (акад/астр)</b>	<b>108/81</b>	<b>26/19.5</b>		<b>32/24</b>		<b>48/36</b>		

### Заочная форма обучения

Наименование темы	Всего	Объем дисциплины (модуля), час.					Самост.ра бота	Формы контроля (очно)
		Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий						
		Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР			
<b>Заочная форма обучения</b>								
Тема 1. Деловое общение как механизм формирования отношений: понятие, характеристика, структура.	<b>14</b>	1		2		11	УО*/Т**	
Тема 2. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	<b>13</b>			2		11	УО*/Т**	
Тема 3. Организации и трудовые коллективы как	<b>14</b>	1		2		11	УО*/Т**	

субъекты делового общения.							
Тема 4. Устные средства осуществления делового общения в деятельности специалиста	13			2		11	УО*/Т**
Тема 5. Письменные формы осуществления делового общения в деятельности специалиста	18	1		1		16	УО*/Т**
Тема 6. Этика делового общения и деловой этикет	13			2		11	УО*/Т**
Тема 7. Конфликты в деловом общении	17	1		1		15	УО*/Т**/СТ***
<b>Промежуточная аттестация – 4/3</b>							<b>Зачет с оценкой</b>
		<b>Консультация – 2/1,5</b>					
<b>ИТОГО (акад/астр)</b>	<b>108/81</b>	<b>4/3</b>		<b>12/9</b>		<b>86/64,5</b>	<b>4/3</b>

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)<sup>1</sup>;

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)<sup>2</sup>;

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ)<sup>3</sup>;

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации)<sup>4</sup>;

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

УО\* – устный опрос

Т\*\* – тестирование

<sup>1</sup> Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

<sup>2</sup> См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

<sup>3</sup> См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

<sup>4</sup> Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)



### **3.2. Содержание дисциплины**

#### ***Тема 1. Деловое общение как механизм формирования отношений: понятие, характеристика, структура.***

Понятие отношений. Сущностные характеристики отношений. Структурные параметры отношений. Общение как механизм формирования отношений. Понятие общения. Общение в системе человеческих потребностей. Общение в процессе социализации человека. Общение и деятельность, их взаимосвязь. Общение и коммуникация: общее и особенное. Диалогичность как сущностная черта общения. Субъект и объект общения. Типология общения. Уровни общения (классификации Э. Берна, Н. Сагатовского и др.). Интимно-личностное, деловое, групповое, массовое общение.

#### ***Тема 2. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики***

Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.

#### ***Тема 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения.***

Особенности делового общения в разных социальных группах. Организация как субъект и объект деловых отношений. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Проблема совместимости и сработанности в группе. Типы поведения личности в организации. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности.

#### ***Тема 4. Устные средства осуществления делового общения в деятельности специалиста.***

Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Проблемные или дисциплинарные беседы. Беседа как исследовательский и творческий жанр журналистика и связей с общественностью. Технология телефонных бесед. Совещания и собрания.

#### ***Тема 5. Письменные формы осуществления делового общения в деятельности специалиста.***

Особенности официально-делового стиля. Язык служебных документов. Приказ, протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма. Поздравления. Извинения. Некролог и соболезнования. Письма-ответы с благодарностью. Служебные записки для внутренней коммуникации.

#### ***Тема 6. Этика делового общения и деловой этикет***

Этика делового общения. Понятие и содержание. Профессиональная этика. Деловой этикет. Структура этикета. Функции этикета. Этикет приветствия. Визитная карточка. Телефонный этикет. Этикет делового подарка. Национальные особенности делового общения. Приемы и их организация.

### **Тема 7. Конфликты в деловом общении**

Конфликты в деловых отношениях, их причины и сущность. Конфликты в ходе осуществления профессиональной деятельности специалиста по рекламе и СО. Стратегии поведения в конфликте: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Медиация в конфликте. Проблема прогнозирования и предупреждения конфликтов.

## **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

**4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.16 «Психология делового общения в организациях сферы гостеприимства» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

- при проведении занятий лекционного типа: устный опрос;
- при проведении занятий семинарского типа: устный опрос, тестирование;
- при контроле результатов самостоятельной работы студентов: собеседование (групповое).

На занятиях для решения воспитательных и учебных задач применяются следующие формы интерактивной работы: диалого-дискуссионное обсуждение проблем, поисковый метод, исследовательский метод, разбор конкретных ситуаций.

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

<b>Тема и/или раздел</b>	<b>Методы текущего контроля успеваемости</b>
Тема 1. Деловое общение как механизм формирования отношений: понятие, характеристика, структура.	УО*/Т**
Тема 2. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	УО*/Т**
Тема 3. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения.	УО*/Т**
Тема 4. Устные средства осуществления делового общения в деятельности специалиста	УО*/Т**
Тема 5. Письменные формы осуществления делового общения в деятельности специалиста	УО*/Т**
Тема 6. Этика делового общения и деловой этикет	УО*/Т**
Тема 7. Конфликты в деловом общении	УО*/Т**/СТ***

### **4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости**

*Вопросы для устного опроса*

Тема 1

1. Дайте определение понятиям «общение» и «деловое общение».
2. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения?
3. Взаимосвязь процессов общения и коммуникации

Тема 2

4. Субъект и объект общения в деловой коммуникации
5. Стили общения партнеров в деловой коммуникации
6. Составляющие коммуникативная компетентности в различных профессиях (журналистов, специалистов по связям с общественностью, политиков, государственных служащих)

#### Тема 3

7. Социально-психологические особенности рабочей группы и деловое общение в ней
8. Виды коммуникации в организации
9. Устные средства делового общения
10. Беседа как форма делового общения

#### Тема 4

11. Совещание как форма делового общения
12. Интервью как форма делового общения
13. Письменные средства делового общения

#### Тема 5

14. Особенности официально-делового стиля.
15. Взаимосвязь делового общения и профессиональной этики в деятельности специалиста по рекламе и связям с общественностью

#### Тема 6

16. Нормы этикета и деловое общение
17. Нормы этикета при ведении деловых переговоров
18. Причины возникновения конфликтов в ходе делового общения

#### Тема 7

19. Стили поведения в конфликте
20. Медиация и ее применение в деловом общении
21. Способы предупреждения конфликтов

### *Примеры тестовых заданий*

#### Тема 1

1. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:
  1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
  2. стараться интерпретировать реакции партнера;
  3. понимать язык невербальных компонентов общения;
  4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

## Тема 2-3

2. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за “Т” – образным столом;
2. за круглым столом;
3. за журнальным столиком;
4. этот психологический аспект не учитывается.

## Тема 4

3. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. очки с затемненными стеклами;
2. располагающий взгляд
3. доброжелательная улыбка
4. строгий деловой костюм

## Тема 5

4. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1. жесты-иллюстраторы;
2. жесты-регуляторы;
3. жесты-адаптеры;
4. жесты-символы.

## Тема 6

5. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

1. для пояснения сказанного словами;
2. для усиления тех или иных моментов сообщения;
3. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
4. во всех выше перечисленных случаях.

## Тема 7

6. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

1. в ситуациях стресса;
2. в затруднительных ситуациях;
3. для пояснения сказанного;
4. служат признаком переживаний;
5. все перечисленные выше случаи.

### *Список терминов для собеседования (группового)(тема 7)*

1. Вербальное общение
2. Внушение

3. Дебаты, прения
4. Деловая беседа
5. Деловая риторика
6. Деловое общение
7. Деловой этикет
8. Сопещания
9. Диспут
10. Дискуссия
11. Закрытые вопросы
12. Закрытые жесты
13. Заражение
14. Имидж
15. Кинесика
16. Коммуникативная компетентность
17. Коммуникация
18. Конфликт
19. Культура речевого общения
20. Лексическая культура
21. Манипуляция
22. Межличностный конфликт
23. Модель поведения
24. Невербальное общение
25. Невербальные средства общения
26. Нереклексивное слушание
27. Неконгруэнтность
28. Общение
29. Оппонент
30. Паралингвистика или просодика
31. Переговоры
32. Перцептивная сторона общения
33. Позиционные переговоры
34. Полемика
35. Презентация
36. Проксемика
37. Просодические (паралингвистические) средства общения
38. Раппорт
39. Риторические вопросы
40. Социальная перцепция
41. Убеждение
42. Фонетическая культура
43. Эмпатия
44. Эффект новизны
45. Эффект паузы

**5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине**

**5.1. Зачет с оценкой проводится с применением следующих методов:** устное собеседование по вопросам билета и выполнение практического задания.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

## 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Таблица 5(2)

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
<p><b>УК-3.1:</b> Способен осуществлять продуктивное взаимодействие и соблюдает толерантное поведение в конфликтах</p>	<p>Осуществляет продуктивное взаимодействие и соблюдает толерантное поведение в конфликтах.            Определяет и принимает необходимую для успешной реализации проекта роль в зависимости от профессиональной области реализации проекта.            Выстраивает групповые и командные социально-психологические процессы.            Реализует значимые социальные проекты (мероприятия).            Планирует последовательность шагов и предвидит результаты (последствия) личных действий для достижения заданного результата.            Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд.</p>	<p>Обладает навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон.            В совершенстве владеет навыками использования методов диагностики в психологии общения и социального взаимодействия; навыками использования технологии эффективного общения и социального взаимодействия.</p>
<p><b>УК-4.1:</b> Способен выбирать на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером.</p>	<p>Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером.            Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках.            Использует: основные современные коммуникативные средства, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии.            Создает на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производит редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке.            Применяет в своей профессиональной деятельности системы норм русского литературного и иностранного(ых) языка(ов); навыки использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведение деловой переписки.</p>	<p>Верно выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия.            Демонстрирует интегративные умения, необходимые для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях.</p>
<p><b>УК-5.1:</b> Способен соблюдать требования уважительного</p>	<p>Соблюдает требования уважительного отношения к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе</p>	<p>Отмечает и выявляет особенности межкультурного взаимодействия народов (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием</p>

<p>отношения к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия на основе знаний основных этапов развития России в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p>	<p>межкультурного взаимодействия на основе знаний основных этапов развития России в социально-историческом, этическом и философском контекстах. Анализирует межкультурное разнообразие. Демонстрирует понимание общего и особенного в развитии цивилизаций, религиозно-культурных отличий и ценностей локальных цивилизаций. Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей.</p>	<p>исторического развития. Имеет представление о закономерностях исторической жизни народов России и мира. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей и отношением к историческому прошлому в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание исторического развития России в контексте мировой истории.</p>
--	---	--

*Структура билета:* в каждом билете по 2 вопроса и практическая часть с практическим заданием, которое позволяет проверить степень овладения умениями и навыками.

### ***Перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой***

1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения.
2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции в общении.
3. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические.
4. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество.
5. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии.
6. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления.
7. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления.
8. Установки и их влияние на контакт.
9. Управление контактом в диалоге, в дискуссии.
10. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания.
11. Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление.
12. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия.

13. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
14. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».
15. Публичное выступление. Специфические особенности речи. Информационная, убеждающая, побуждающая речь. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.
16. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации.
17. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.
18. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.
19. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.
20. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.
21. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации.
22. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.
23. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции.
24. Конфликты, их виды, структура, стадии протекания.
25. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
26. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
27. Конфликт в лично-эмоциональной сфере и его влияние на деловое общение.
28. Этика делового общения.
29. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
30. Общие этические принципы и характер делового общения.
31. Речевой этикет.
32. Правила и этикет общения по факсу, телексу.
33. Психологические типы личности и их учет при организации делового общения
34. Учет при организации делового общения достижений современной психологии.
35. Организация деловых переговоров
36. Характеристика основных методов ведения деловых переговоров.



37. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
38. Документационное обеспечение делового общения: сущность, необходимость виды.
39. Деловая беседа, сфера применения, основные этапы организации и проведения.

### **Пример практического задания**

Обоснуйте свой вариант резюме для трудоустройства в сферу гостеприимства. Подготовьтесь к устному комментарию положений резюме.

### **Шкала оценивания**

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся». БРС по дисциплине отражена в схеме расчетов рейтинговых баллов (далее – схема расчетов).

Ведущий преподаватель дисциплины разрабатывает схему расчета рейтинговых баллов по дисциплине. Схема расчетов формируется в соответствии с учебным планом, утверждается руководителем образовательного направления и доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине. Схема расчетов является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию о видах учебной работы, видах текущего контроля, виде промежуточной аттестации по дисциплине, а также иную информацию, влияющую на начисление баллов обучающимся.

Усвоение студентом всего объема дисциплины максимально оценивается в 100 баллов.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

*Таблица 6*

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	A
86-95	отлично	B
71-85	хорошо	C
61-70	хорошо	D
51-60	удовлетворительно	E

Шкала перевода оценки из многобалльной в систему «зачтено»/ «не зачтено»:

*Таблица 7*

от 0 до 50 баллов	«не зачтено»
от 51 до 100 баллов	«зачтено»

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

- «Отлично» (A) - от 96 по 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено максимальным числом баллов.

- «Отлично» (B) - от 86 по 95 баллов – теоретическое содержание курса освоено

полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» (C) - от 71 по 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Хорошо» (D) - от 61 по 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» (E) - от 51 по 60 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

### Описание системы оценивания

Таблица 8

Оценочные средства (формы текущего и промежуточного контроля)	Показатели оценки	Критерии оценки
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none"> <li>Корректность и полнота ответов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Полный, развернутый и подкрепленный примерами ответ – 2 балла</li> <li>Неполный ответ – 0,5-1 балл</li> <li>Неверный ответ – 0 баллов</li> </ul>
Собеседование (групповое)	Знание понятийно-терминологического аппарата дисциплины	Каждый студент дает определение 10-ти терминам. Каждый правильно истолкованный термин – 1 балл
Тестирование	<ul style="list-style-type: none"> <li>Процент правильных ответов на вопросы теста.</li> </ul>	<p>Менее 60% – 0 баллов; 61 - 75% – 6 баллов; 76 - 90% – 8 баллов; 91 - 100% – 10 баллов.</p>
Зачет	Корректность и полнота ответа с опорой на терминологический аппарат дисциплины и приведением примеров	<p>Полный иллюстрированный ответ – 10 баллов Неполный ответ с примерами – 5 баллов Неполный ответ без примеров – 3 балла Неполный ответ и незнание понятийно-терминологического аппарата дисциплины – 0 баллов</p>

Зачет проходит в форме устного собеседования по вопросам билета. На подготовку к ответу дается 45 минут. На зачете предусмотрено выполнение практического задания в качестве практической части билета. *Структура билета:* в каждом билете по 2 вопроса и практическое задание. Итоговая оценка по дисциплине выставляется с учетом набранных на аудиторных занятиях баллов.

### 6. Методические материалы по освоению дисциплины

Устный опрос. Этот вид работы предусмотрен на семинарских занятиях и включает в себя ответы на вопросы и ответы при проверке заданий. Студенты распределяют в группе вопросы из списка вопросов для обсуждения в плане каждого семинарского занятия. Ответ на вопрос должен быть кратким, по существу и, как правило, не превышающим 3-х минут монологической

речи. Готовиться к устному опросу по планам семинаров следует по списку основной и дополнительной литературы. Ответ студента при проверке письменного домашнего задания из плана семинарского занятия является разновидностью устного опроса. На семинарских занятиях также предусмотрены дополнительные, кроме домашней работы, задания, собеседование по дополнительным вопросам и дополнительным заданиям на семинарских занятиях рассматривается как устный опрос.

Собеседование по терминам. Словарь терминов (45 терминов указаны в разделе 4.2) составляется в отдельной тетради. При подготовке словаря терминов студент использует литературу из списка основной и дополнительной литературы, а также материалы лекций. Проверка данного вида работы осуществляется на последнем семинарском занятии путем собеседования по терминам: каждый студент должен без дополнительного времени на подготовку дать определение не менее чем 5 терминам (на выбор преподавателя) из списка терминов.

Самостоятельная внеаудиторная работа по дисциплине предусматривает:

- 1) составление словаря терминов для подготовки к собеседованию по терминам;

Тестирование. Проводится по всему содержанию дисциплины на последних семинарских занятиях.

Работа со списком литературы. Основная литература осваивается в полном объеме. Дополнительная литература факультативная для освоения.

#### *Вопросы для самопроверки*

1. Охарактеризуйте понятие отношения
2. Опишите сущностные характеристики отношений
3. Охарактеризуйте понятие общения
4. Какую роль играет общение в процессе социализации человека?
5. Выявите общее и особенное в процессах общения и коммуникации.
6. Кто является субъектом общения?
7. Какие типологии общения Вы знаете?
8. Назовите уровни общения (классификация Э. Берна)?
9. Назовите уровни общения (классификация Н. Сагатовского)?
10. Перечислите и охарактеризуйте характеристики делового общения
11. Перечислите и охарактеризуйте стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации
12. Из каких элементов складывается коммуникативная компетентность делового человека?
13. Назовите особенности делового общения в разных социальных группах
14. Охарактеризуйте влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.
15. Опишите технологию кадровых бесед
16. Какие классификации деловых бесед Вы знаете?
17. Опишите технологию проведению проблемных или дисциплинарных беседы-
18. В чем значение беседы как исследовательский и творческий жанр журналистика и связей с общественностью
19. Опишите технологию беседы как исследовательский и творческий жанр журналистика и связей с общественностью
20. Опишите технологию телефонных бесед

21. В чем особенности проведения телефонных бесед
22. В чем особенности официально-делового стиля
23. Какие стратегии поведения в конфликте Вы знаете?
24. Охарактеризуйте технологию медиации
25. С какими целями используется медиация в конфликте
26. Охарактеризуйте технологию фасилитации
27. С какими целями используется фасилитация в конфликте
28. Какие стили ведения переговоров Вы знаете?
29. Назовите этапы подготовки и проведения переговоров?

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

### **7.1. Основная литература**

1. Бороздина, Галина Васильевна. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва : Юрайт, 2021. - 463 с. - Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya-468392>.
2. Виговская, Мария Евгеньевна. Психология делового общения : учебное пособие / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич. - 3-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2021. - 139 с. - Текст: электронный. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/102278.html>
3. Кошева, Ирина Петровна. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошева, А.А. Канке. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2021. - 304 с. : ил. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=360749>.
4. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / [А. В. Брега, Г. В. Брега, В. Н. Лавриненко и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - Москва : Юрайт, 2021. - 350 с. - Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-469815>.
5. Собольников, Валерий Васильевич. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под ред. В. В. Собольникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2021. - 202 с. - Текст: электронный. - URL: <https://urait.ru/book/etika-i-psihologiya-delovogo-obscheniya-473522>.

### **7.2. Дополнительная литература**

1. Непряхин Н.Ю. Гни свою линию: приемы эффективной коммуникации. – М.: Альпина Паблишерз, 2015. – <http://idp.nwipa.ru:2945/36475.html>
2. Чудинов А.П. Деловое общение / Чудинов А.П., Нахимова Е.А. – М.: Флинта, 2015 – <http://idp.nwipa.ru:2228/reading.php?productid=344685>
3. Яковлева Н.Ф. Деловое общение. – М.: Флинта, 2014 – <http://idp.nwipa.ru:2228/reading.php?productid=340879>

#### **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

#### *Русскоязычные ресурсы*

- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Юрайт»

- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист-Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов *Электронная Библиотека Диссертаций* РГБ
- Информационно-правовые базы *Консультант плюс, Гарант. Англоязычные ресурсы*
- *EBSCO Publishing* – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов;
- *Emerald* – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

### 7.3. Нормативные правовые документы

1. О средствах массовой информации: Федеральный Закон от 27.12.1991 № 2124-1 (ред. от 19.04.2013). - URL: <http://www.consultant.ru/popular/smi/> (дата обращения 20.06.2014).
2. О рекламе: Федеральный Закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ (ред. от 07.06. 2013 № 108-ФЗ). - URL: [http://www.consultant.ru/popular/advert/26\\_1.html](http://www.consultant.ru/popular/advert/26_1.html) (дата обращения 20.06. 2014).

### 7.4. Интернет-ресурсы

Сайты с бесплатным доступом к поисковым системам словарей русского языка:

1) <http://www.gramota.ru>

2) <http://www.slovari.ru>

### 7.5. Иные источники

При изучении дисциплины иные источники не используются

## 8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

*Компьютерные и информационно-коммуникативные средства.  
Технические средства обучения*

*Таблица 9*

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оборудованные мультимедийной техникой,

	позволяющей демонстрировать презентации и просматривать кино и видео материалы.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3.	Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства Microsoft.