

Образовательное учреждение профсоюзов
 высшего образования
 «Академия труда и социальных отношений»
 Курганский филиал

Кафедра социально-культурного сервиса и коммуникаций



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

Направление подготовки : Гостиничное дело 43.03.03

Профиль «Ресторанная деятельность»

Форма обучения: заочная

Цикл дисциплин: Б1.Б16

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 4 / 144

Вид учебной работы	Часы	Курсы				4курс
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	16					16
Лекции	6					6
Лабораторные работы						
Практические занятия:	10					10
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)						
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	50%					50%
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	119					119
Курсовая работа: (КР)						
Курсовой проект: (КП)						
Контрольная работа						
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	Экзамен 9					Экзамен 9
Общая трудоемкость дисциплины	4/144					4/144

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015/ 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи
с принятием ФГОС ВО 43.03.03 "Реставрация
денто"

Протокол заседания кафедры № 6 от « 4 » февраля 2016г.
Заведующий кафедрой

Данилов И. И. / И.И. Д. /

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на
2016-2017 учебный год в связи с изменением
списка рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от « 02 » 09 2016г.
Заведующий кафедрой

Мукова К.В. / К.В. М. /

Рабочая программа утверждена на 20 / 20 учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20 г.
Заведующий кафедрой

_____ / _____ /

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.03. «Гостиничное дело»;

- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению, профилю «Ресторанная деятельность»

Рабочую программу разработал:

Нужнов А. В. | Л. М. С. |

Программа утверждена на заседании кафедры

Протокол № 6 « 4 » сентября 2016г.

Заведующий кафедрой

Ваньковичева И. А. | И. М. С. |

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:

Дисциплина относится к базовой части дисциплин подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело», профилю «Ресторанная деятельность». Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах: «Психология», «История», «Культура речи и деловое общение», «Культурология».

Учебная дисциплина является предшествующей для дисциплин гуманитарного, социального и экономического цикла «Социология», «Менеджмент», «Маркетинг», «Мировая экономика и международные экономические отношения»

В результате изучения базовой части цикла «Психология делового общения» студент должен:

Знать:

- понятие и структуру делового общения;
- основные форма делового общения;
- способы повышения этического уровня организации;
- правила делового этикета.

Уметь:

- применять в своей практической деятельности нормы и принципы деловой этики;
- на высоком нравственном уровне налаживать деловое общение и взаимодействие;
- соблюдать правила делового этикета;
- использовать российский и зарубежный опыт в решении этических проблем в деловой сфере;

Владеть:

- способами устранения возможных негативных последствий результатов своего труда с использованием норм деловой этики;
- навыками работы в коллективе и кооперации с коллегами согласно нормам деловой этики;
- методами разрешения конфликтных ситуаций;
- методами повышения этичности поведения сотрудников организации;
- навыками делового этикетного поведения;

- приемами и навыками поддержания партнерских отношений.

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Целями преподавания дисциплины «Психология делового общения» является получение студентами необходимых знаний в области психологии в бизнесе, освоение студентами основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

Задачами освоения дисциплины являются:

- 1 Усвоение базисных знаний о природе и сущности общения;
- 2 Улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- 3 Изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики;
- 4 Изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;
- 5 Освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- 6 Анализ видов деловой переписки (включая международную);
- 7 Проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- 8 Получение навыков практического применения основных моральных принципов в профессиональной деятельности экономиста;
- 9 Рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения;
- 10 Изучение специфики общения и взаимодействия в туристской индустрии.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

- владеет способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1);
- способен анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции (ОК – 2);
- способен использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК – 4);
- способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способен работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК – 6);
- способность к самоорганизации самообразованию (ОК-7);
- способен организовать работу исполнителей (ОПК – 2)..

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-1	Знает основные операции мышления
	Знает основные формы мышления
ОК-5	Знает особенности восприятия устной и письменной речи
	Знает основные правила аргументации и логических суждений
ОК-2	Знает причины возникновения личностных и философских проблем
	Знает основные подходы к анализу проблемы
ОК-4	Знает этические и правовые нормы
	Знает основные требования общества во взаимодействии
ОК-6	Знает правила кооперации в работе коллектива
	Знает принципы бесконфликтного поведения
ОПК-2	Знает принципы принятия управленческих решений
	Знает основные правила эффективного руководства
ОК-7	Знает способы выявления собственных достоинств и недостатков
	Знает пути и возможности своего профессионального развития

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-1	Умеет строить дерево целей
	Умеет обобщать и анализировать информацию
ОК-5	Умеет логически строить устную и письменную речь
	Умеет аргументировать свою точку зрения в беседе
ОК-2	Умеет анализировать личностно и социально значимые проблемы
	Умеет проявлять трудолюбие и гражданскую ответственность
ОК-4	Умеет соблюдать этические и правовые нормы
	Умеет регулировать свое поведение в зависимости от норм общества
ОК-6	Умеет быть толерантным к этническим и культурным различиям
	Умеет работать в коллективе
ОПК-2	Умеет находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях
	Умеет руководить людьми и подчиняться
ОК-7	Умеет применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности, применять понятийно-категориальный аппарат, основные положения психологической и социологической наук в профессиональной деятельности
	Умеет анализировать и сравнивать полученную информацию, делать заключения

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОК-1	Владеет навыками построения дерева целей
	Владеет культурой мышления и восприятия информации
ОК-5	Владеет навыками устной и письменной речи
	Владеет навыками межкультурной коммуникации
ОК-2	Владеет навыками анализа проблем
	Владеет навыками ответственного поведения
ОК-4	Владеет навыками ожидаемого поведения
	Владеет навыками регулирования собственного поведения
ОК-6	Владеет навыками толерантного восприятия культуры стран и народов
	Владеет способами бесконфликтного взаимодействия в коллективе
ОПК-2	Владеет основными способами принятия управленческих решений
	Владеет эффективными навыками руководства и подчинения
ОК-7	Владеет навыками целостного подхода к анализу проблем, навыками использования психологических методов управления, принципов социологии управления
	Владеет навыками ассимиляции личностного опыта и принятия опыта других

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции								Зачетные единицы	
			общекультурные									профессиональные
			ОК-1	ОК-2	ОК-4	ОК-5	ОК-6	ОК-7	ОПК-2			
Р1	Деловое общение	48	+	+	+	+	+	+	+		1,3	
Р2	Деловая этика	28	+	+	+	+	+	+	+		0,8	
Р3	Конфликты	32	+	+	+	+	+	+	+		0,9	
Р4	Культура организации	36	+	+	+	+	+	+	+		1	
Итого:		144									4	

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
Р1	Деловое общение			
1	Понятие и структура делового общения	2		10
2	Формы делового общения		2	18
3	Манипуляции в общении	2		14
Р2	Деловая этика			
1	Принципы деловой этики			12
2	Деловой этикет		2	14
Р3	Конфликты в организации			
1	Понятие и функции конфликта		2	14
2	Управление конфликтами		2	14
Р4	Культура организации			
1	Имидж организации		2	18
2	Культурные аспекты организации	2		14
Итого:		6	10	128

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1 Деловое общение

Тема 1 Понятие и структура делового общения

Общение как социально-психологическая проблема. Виды общения. Особенности делового общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны делового общения. Влияние субъективных факторов на

процесс общения («эффект ореола»). Понятие и формы «барьеров общения», пути их преодоления. Прямое и косвенное общение. Вербальное и невербальное общение и их взаимосвязь.

Тема 3 Манипуляции в общении

Основные составляющие манипулятивного воздействия. Понятие манипуляции, типология и особенности манипуляторов. «Круг манипулятора». Виды манипуляций, способы защиты. Приемы, стимулирующие создание доверительных отношений в процессе общения.

Раздел 4 Культура организации

Тема 2 Культурные аспекты организации

Понятие организационной культуры, основные функции. Доминирующая культура и субкультуры (общее и различия). Объективная и субъективная культура организации. Способы формирования, развития, поддержания и подачи организационной культуры.

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 1 Деловое общение

Тема 2 Формы делового общения

Национальные стили ведения деловых переговоров: стратегии ведения, основные отличия, факторы, влияющие на формирование особенностей стиля. Правила проведения собеседования для интервьюера и соискателя, требования к резюме и процедуре проведения. Специфика деятельности и выбор подходящего кандидата. Особенности публичного выступления: правила подготовки и составления плана. Внешность и поведение оратора. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения. Этика использования средств выразительности деловой речи. Ошибки публичного выступления. Причины невнимания слушателей.

Раздел 2 Деловая этика

Тема 2 Деловой этикет

Современный деловой этикет и его составляющие. Этические нормы телефонного разговора. Этические нормы разговора по мобильному телефону. Культура делового письма. Современные требования к оформлению и содержанию деловых бумаг – писем, записок, отчетов. Электронный этикет.

Этикет приветствий и представлений. Основные правила оформления и использования визитных карточек. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека. Правила сервировки. Основные правила поведения за столом и в общественных местах. Правила обмена подарками при деловом общении. Виды деловых приемов. Правила поведения на деловых приемах.

Раздел 3 Конфликты

Тема 1 Понятие и функции конфликта

Роль медиатора в конфликте. Фазы конфликта. Игра «Кораблекрушение» (осознавание своих потребностей, выявление способа отстаивания своих интересов).

Тема 2 Управление конфликтами

Проигрывание конфликтных ситуаций с различными финалами (конструктивно и деструктивно), формирование навыка выбора стиля поведения в конфликте. Игра «Мафия» (демонстрация эффективности сплоченности и преследования общей цели).

Раздел 4 Культура организации

Тема 1 Имидж организации

Имидж и реклама. Проведение презентаций товаров или услуг. Использование «трансовых слов». Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины. Психологическое влияние цвета во внешних проявлениях имиджа (дизайн помещений, логотипа, одежды). Игра «Пресс-конференция» (формирование навыков презентации и ответов на провокационные вопросы)

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудовые часы	Виды контроля СРС
С1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	С1.Р1 Деловое общение	10	Конспект, глоссарий
		Т1 Понятие и структура делового общения		
		Т2 Формы делового общения		
		Т3 Манипуляции в общении	14	
		С1.Р2 Деловая этика	12	Выступление на семинаре
		Т1 Принципы деловой этики		

			ком занятия
		С1.Р3 Конфликты в организации Т1 Понятие и функции конфликта Т2 Управление конфликтами	14 14
		С1.Р4 Культура организации Т1 Имидж организации Т2 Культурные аспекты организации	18 14
С2	Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс	С2.Р2 Деловая этика Т2 Деловой этикет	14
Итого:			128

7 Фонд оценочных средств

7.1 Оценочные средства

Темы рефератов:

- 1 Сущность и содержание этики культуры управления.
- 2 Этические принципы управленческой деятельности.
- 3 История этики. Связь этики с религией и политикой.
- 4 Этика протестантизма, ее роль в развитии предпринимательства.
- 5 Этические категории. Понятие «этической нормы».
- 6 Управленческая, профессиональная, нравственная культура.
- 7 Этикет. Социальный протокол.
- 8 Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.
- 9 Деловой этикет и служебное помещение.
- 10 Этические стандарты оформления рабочего места сотрудников.
- 11 Административная этика. Формальные и неформальные отношения.
- 12 Профессиональная этика. Этика управления.
- 13 Бюрократическая «этика».
- 14 Этика взаимоотношения «руководителя-подчиненного»
- 15 Этические модели поведения руководителя и подчиненного.
- 16 Имидж фирмы: основные составляющие.
- 17 Модели поведения.
- 18 Телесный имидж.

- 19 Требования к одежде и внешнему виду делового человека.
- 20 Этика делового общения. Тактика общения
- 21 Этика рекламной и маркетинговой деятельности.
- 22 Этика отношения с другими партнерами
- 23 Понятие и типология конфликта.
- 24 Этика поведения в конфликтных ситуациях.
- 25 Этические позиции при конфликтных ситуациях («победитель - побежденный»)
- 26 Особенности конфликта между организациями и этические нормы отношений между организациями.
- 27 Этика как профилактика конфликта, способы разрешения конфликтов
- 28 Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
- 29 Этические аспекты критики.
- 30 Деловой этикет руководителя.

7.2 Контрольно-оценочные средства

Вопросы к экзамену:

1. Психологические основы делового общения
2. Виды, функции общения
3. Общение как восприятие людьми друг друга
4. Структура и средства общения
5. Коммуникативный процесс
6. Общение как взаимодействие
7. Синтоническая модель общения
8. Психологические основы и умения делового общения
9. Манера общения, взаимодействия с людьми
10. "Я-высказывания", "Ты-высказывания"
11. Виды и техника слушания
12. Наши собеседники
13. Этапы общения
14. Виды делового контакта
15. Деловая беседа

16. Деловые переговоры
17. Деловые совещания
18. Деловые дискуссии
19. Деловая психологическая типология
20. Психология этики и делового этикета
21. Этика делового общения
22. Этикет и культура поведения делового человека
23. Культура общения по телефону
24. Работа с деловой корреспонденцией
25. Шесть основных заповедей делового этикета
26. Ваш стиль делового общения
27. Детерминация делового общения и поведения 2
28. Поведение человека в организации и типы сотрудников
29. Типы сотрудников
30. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении
31. Типология темперамента и акцентуаций характера
32. Характеристика психосоциотипов
33. Психология управления и участия в конфликте
34. Теории и типы лидерства
35. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией

Критерии оценивания знаний:

Оценка на экзамене ставится студентам, уровень знаний которых соответствует следующим требованиям:

1. «Не удовлетворительно» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала; в случаях отсутствия активного участия на семинарских занятиях, а также неправильных ответов на дополнительные вопросы преподавателя.

2. «Удовлетворительно», «хорошо» и «отлично» ставится студенту, ответ которого в определенной мере содержит: глубокое знание программного

материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой; знание концептуально-понятийного аппарата всего курса; знание монографической литературы по курсу свидетельствующее о способности: самостоятельно критически оценивать основные положения курса и увязывать теорию с практикой.

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Грудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
Р1	Деловое общение	Правила и ошибки публичного выступления (игра-упражнение)	2
	T2 Формы делового общения	Лекция-дискуссия «Личность манипулятора», упражнение «Карусель манипуляций»	2
	T3 Манипуляции в общении	Тренинг «Защита от манипуляций»	
Р4	Культура организации	Игра «Пресс-конференция»	2
	T1 Имидж организации T2 Культурные аспекты организации	Методика Дж.Морено «Социометрия»	2
Итого:			8
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			50%

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

1. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации [Текст]: учеб. для бакалавров/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2013.- 468с.: ил.- (Бакалавр. Базовый курс).
2. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации [Текст]: учеб. пос. – М.: Инфра-М, 2012. – 189с.: ил.- (Высшее образование. Бакалавриат).
3. Профессиональная этика и служебный этикет [Текст]: учеб. под ред. В.Я. Киткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 559с.: ил.

9.2 Дополнительная литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения [Текст]: учеб. пособие. - 7-е изд.- М.: Омега-Л, 2011.-304с.: ил.- (Серия «Высшая школа менеджмента»).
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения [Текст]: учебник. – 2-е изд. –М.: ИНФРА-М, 2011.- 294с.: ил.- (Серия «Высшее образование»).
3. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений : учеб. пос. для вузов / Р. Н. Ботавина. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 208 с.
4. Введенская Л. А. Русский язык и культура речи : учеб. пос. для вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Кашаева. – Ростов н/Д. : Феникс, 2006.- 544 с.
5. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений [Текст]: учебник/ А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова.- 2-е изд., испр. и доп.- М.: Инфра-М, 2010.- 422с.: ил.- (Высшее образование).
6. Кузнецов И.Н. Деловой этикет [Текст]: учеб. пос.- М.: Инфра-М, 2011.- 347с.: ил.- (Высшее образование).
7. Макаров Б. Ф. Деловой этикет и общение : учеб. пос. для вузов / Б. Ф. Макаров, А. В. Непогода. – М. : Юстицинформ, 2006. – 240 с.
8. Митрошенков О. А. Эффективные переговоры / О. А. Митрошенков. – М. : Весь мир, 2000. – 280 с.
9. Основы теории коммуникации : учеб. для вузов / под ред. М. А. Василюка. – М. : Гардарики, 2005. – 615 с.
10. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пос. для вузов / А. П. Панфилова. – СПб. : Знание, 2001. – 496 с.
11. Психология делового преуспеяния.- М.: Владос-Пресс, 2001.- 304 с.
12. Резник С.Д. Основы личной конкурентоспособности [Текст]: учеб. пособие/ С.Д. Резник, А.А. Соколова.- 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Инфра – М, 2010. – 251 с.: ил.- (Высшее образование).
13. Русский язык и культура речи : учеб. для вузов / под ред. В. И. Максимова. – М.: Гардарики, 2005. – 413 с.
14. Социальная психология : учеб. пос. для вузов / под ред. А. Н. Сухова, А. А. Деркача. – М. : Академия, 2007. – 600 с.

15. Тренев Н. Н. Основы делового общения / Н.Н. Тренев // Менеджмент в России и за рубежом. – 2000. - № 5. – С. 24 – 43.

16. Чернышова Л.И. Деловое общение [Текст]: электрон.учеб.-1 электрон. опт. диск (CD-ROM).- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

- 1) [httpwww. Jandex. Ru](http://www.yandex.ru). Профессиональная этика.
- 2) Яндекс-Каталог Профессиональная этика.
- 3) Гугл-Каталог Профессиональная этика.

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Аудиовизуальные средства: презентации на цифровых носителях.
2. Компьютеры.
3. Мультимедиапроектор.