

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Владимирский государственный университет**  
**имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**  
**(ВлГУ)**

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор  
по учебно-методической работе  
\_\_\_\_\_ А.А. Панфилов  
« 20 \_\_\_\_\_ 2016г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**  
(наименование дисциплины)

Направление подготовки **43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

Профиль/программа подготовки **ГОСТИНИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Уровень высшего образования **БАКАЛАВРИАТ**

Форма обучения **ОЧНАЯ**

Семестр	Трудоем-кость зач. ед, час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
1-ой	4 ЗЕ; 144	18	36	-	54	Экзамен (36)
Итого	4 ЗЕ; 144	18	36	-	54	Экзамен (36)

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Хорошие коммуникативные навыки помогают работнику в индустрии гостеприимства найти партнеров в бизнесе, приобрести и постоянно развивать клиентскую базу, правильно строить отношения с членами коллектива и получать дополнительную пользу от работы в коллективе единомышленников, создавать и постоянно поддерживать позитивный деловой имидж. Коммуникативные компетенции относятся наряду с профессиональными знаниями к решающим факторам, влияющим на уровень конкурентоспособности каждого конкретного сотрудника, работающего в гостеприимстве.

**Цель** изучения дисциплины – овладение основами деловой коммуникации, что включает формирование навыков и развитие умений эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализуя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества.

Преподавание дисциплины призвано решить следующие **задачи**:

- создать у обучающихся целостное представление о деловой коммуникации как разновидности специализированной коммуникации;
- формировать умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров;
- развивать коммуникативную компетентность будущего специалиста;
- сформировать коммуникативно-речевые умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности;
- развивать умения целесообразно выбирать формы деловой коммуникации, способствуя личностной потребности в совершенствовании их ведения;
- формировать осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

«Деловые коммуникации» предполагает владение навыками общения в определенном профессиональном коллективе, умениями, которые обеспечивают решение задач, составляющих суть той или иной профессиональной деятельности.

Дисциплина «Деловые коммуникации» является дисциплиной блока 1 вариативной части (модуля), входящей в программу обучения бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело». Реализуется в 1 семестре в объеме 144 часов. Необходимыми требованиями к «входным» знаниям, умениям и готовностям студента при освоении данной дисциплины являются: предшествующее освоение знаний, умений и компетенций в области основ сервисной деятельности, современных технологий гостиничной деятельности.

В течение изучения дисциплины проводятся проверка и уточнение усвоенных ранее знаний (с помощью контрольных вопросов), обсуждение наиболее значимых для дисциплины «Деловые коммуникации» проблем, решение тестов. В рамках практических занятий осуществляется решение деловых ситуаций, проводятся деловые ситуационные игры, по материалам выбранной проблематики. Итоговый контроль проводится в форме экзамена по итогам 1 семестра.

Дисциплина «Деловые коммуникации» имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь со следующими дисциплинами: Технологии гостиничной деятельности, Введение в специальность, Гостиничный менеджмент, Управление персоналом гостиничного и ресторанного предприятия.

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует следующие компетенции:

*Общекультурные:*

- Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5)
- Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

*Профессиональные (сервисная деятельность):*

- Готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений (ПК-6).

В результате освоения дисциплины «Психология делового общения» обучающийся должен:

**Знать:**

- Основы делового общения, взаимодействия и управления людьми (ОК-5);
- Источники, причины, виды и способы преодоления коммуникативных барьеров (ОК-6).

**Уметь:**

- Рационально и эффективно применять знания и навыки в различных ситуациях делового общения (ПК-6);

**Владеть:**

- Методами управления нормами межличностных отношений в коллективе (ОК-6)
- Техниками и приемами общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения (ПК-6).

### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Специфика деловой коммуникации	1	1-2	2	4			6		3/50	

2	Инструментарий подготовки деловой коммуникации	1	3-4	2	4			8		3/50	
3	Особенности деловых коммуникации в жизненных циклах организации	1	5-6	2	4			8		3/50	Рейтинг-контроль 1
4	Новые формы деловых коммуникаций как способов управления людьми	1	7-8	2	4			8		3/50	
5	Стимулирование мотивации и отношения к труду персонала предприятия	1	9-10	2	4			8		3/50	
6	Тайм-менеджмент или организация рабочего (личного) времени	1	11-12	2	4			8		3/50	Рейтинг-контроль 2
7	Этикетное поведение, поступки современного руководителя и подчиненного. Имидж служащих	1	13-14	2	4			8		3/50	
8	Деловые коммуникации в типичных ситуациях бизнес-общения	1	15-16	2	4			8		3/50	
9	Деловые коммуникации в экстремальных бизнес-ситуациях	1	17-18	2	4			8		3/50	Рейтинг-контроль 3
	<b>Всего за семестр</b>			<b>18</b>	<b>36</b>			<b>54</b>		<b>27/50%</b>	<b>Экзамен (36)</b>

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### **Тема 1. Специфика деловой коммуникации**

Цели, задачи и предмет дисциплины. Основные понятия: коммуникация, деловая коммуникация, коммуникативный акт, виды коммуникации, вербальные и невербальные коммуникации, язык, речь, типы речи, виды речевой деятельности, говорение, слушание, письмо, чтение.

### **Тема 2. Инструментарий подготовки деловой коммуникации.**

Методы стимулирования критического и творческого мышления для подготовки к деловой коммуникации: «мозговой штурм», кластер (генерирование идей), Т-схема (взвешенное принятие решения), таблица (работа с возражениями), диаграмма Венна (выявление общих идей и различных).

### **Тема 3. Особенности деловых коммуникации в жизненных циклах организации.**

Организация как целевая общность. Модели организации по Л. Константину. Устойчивость организации в бизнесе. «Веретено» организационной устойчивости. Жизненный цикл организации. Этапы развития организации. Организационная культура и

психологический климат в организации. Инновационные виды деловых коммуникаций в организациях и исоциально-психологические факторы успешности их внедрения.

**Тема 4. Новые формы деловых коммуникаций как способов управления людьми.**

Проблема оптимального сочетания управленческих функций руководителя. Функция планирования и организации в деятельности предпринимателя. Способы формирования команды в бизнесе. Реализации идеи наделения полномочиями на практике. Управление изменениями. Отношение персонала к изменениям.

**Тема 5. Стимулирование мотивации и отношения к труду персонала предприятия.**

Теории мотивации трудовой деятельности и организационного поведения: смена основных идей мотивации труда. Двухфакторная теория мотивации Ф. Герцберга: мотивационные и гигиенические (средовые) факторы удовлетворенности трудом. Теория трудовой мотивации Д. Аткинсона. Мотивация и ожидания (В. Врум). Концепция субъективной справедливости (С. Адамс). Модель мотивации Лоулера–Портера. Особенности мотивации труда в современной России. Система построения деловых коммуникаций повышающих трудовую мотивацию работников.

**Тема 6. Тайм-менеджмент или организация рабочего (личного) времени.**

Значение тайм-менеджмента в деятельности предпринимателя. Методы рационального использования времени. Эффективное распределение времени при работе в офисе. Развитие персонального ощущения времени. Планирование дня, среднесрочные планы, долгосрочные цели.

**Тема 7. Этикетное поведение, поступки современного руководителя и подчиненного. Имидж служащих.**

Основные моральные требования к современному руководителю. Продуманная система управления, хорошие манеры - основа авторитета руководителя. Основные правила при поступлении на работу. Собеседование. Два основных правила делового этикета для руководителей и подчиненных. Зоны межличностного общения. Имидж служащих. Одежда и внешний вид госслужащего. Визитные карточки. Назначение и оформление визитных карточек.

**Тема 8. Деловые коммуникации в типичных ситуациях бизнес-общения.**

Деловые визиты. Встреча, приём – первые секунды общения. Поведение с коллегами и подчинёнными. Поведение на деловой вечеринке. Бизнес-этикет и лицевая экспрессия. Секреты делового общения, или основные отличия гражданского и бизнес-этикета.

**Тема 9. Деловые коммуникации в экстремальных бизнес-ситуациях.**

Экстремальные ситуации и психологическое состояние личности. Отличительные особенности экстремальных бизнес-ситуаций. Основные причины стрессов у предпринимателей. Степень экстремальности ситуаций. Тенденции развития и взаимосвязи экстремальности жизни и деятельности людей. Особенности деловых коммуникаций в экстремальной бизнес-ситуации.

**Перечень тем практических занятий**

**Тема 1. Специфика деловой коммуникации.**

Коммуникация как двусторонний процесс во внутриличностном, межличностном и социальном контекстах. Коммуникации и их виды, основные виды вербальной коммуникации: тексты, коммуникативные акты. Структура коммуникативного акта. Понятие речевой коммуникации. Роль речевой коммуникации в «контактной зоне». Вербальные и невербальные коммуникации. Функции языка и речи (информационная,

агитационная, эмотивная). Связь речи и мышления. Типы речи (внутренняя и внешняя). Основные этапы речевой деятельности: подготовка высказывания, структурирование высказывания, переход к внешней речи. Формы речевой коммуникации (устная письменная). Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение).

### **Тема 2. Инструментарий подготовки деловой коммуникации.**

Методы стимулирования критического и творческого мышления для подготовки к деловой коммуникации: «мозговой штурм», кластер (генерирование идей), Т-схема (взвешенное принятие решения), таблица (работа с возражениями), диаграмма Венна (выявление общих идей и различных).

### **Тема 3. Особенности деловых коммуникации в жизненных циклах организации.**

Специфика организационных процессов в зависимости от стадии развития предприятия: управление персоналом в зависимости от стадии развития организации; развитие коммуникационных процессов в организации; роль лидера в зависимости от стадии развития организации. Возникновение лидера нового типа. Эволюция лидерства. Лидер нового типа. Воспитание потенциальных лидеров. Командная работа.

### **Тема 4. Новые формы деловых коммуникаций как способ управления сотрудниками компании.**

Наделение сотрудников полномочиями. Управленческий талант. Семь навыков и умений для управления изменениями. Основопологающие элементы успеха. Правила успеха. Семь законов максимальных достижений успеха. Шесть основных видов страха, препятствующих успеху.

### **Тема 5. Стимулирование мотивации и отношения к труду персонала предприятия.**

Методы подбора персонала. Современные представления о методах мотивации персонала. Формирование корпоративной культуры. Отношение к труду и удовлетворенность трудом. Особенности мотивации труда в современной России. Способы построения деловых коммуникаций повышающих трудовую мотивацию работников.

### **Тема 6. Тайм-менеджмент или организация рабочего (личного) времени.**

Развитие персонального ощущения времени. Планирование дня. Эффективное распределение времени при работе в офисе. Управление собраниями: различные типы совещаний, подготовка к эффективному совещанию, расписание совещания, искусство рассчитывать время по минутам. Применение современных приемов деловых коммуникаций для оптимизации тайм-менеджмента в организации.

### **Тема 7. Этикетное поведение, поступки современного руководителя и подчиненного. Имидж служащих.**

Составные части имиджа. Выбор обоснованной поведенческой тактики. Использование эффективной поведенческой техники. Имидж как символ профессии. Особенности имиджа на телеэкране и СМИ.

### **Тема 8. Деловые коммуникации в типичных ситуациях бизнес-общения.**

Деловая встреча. Деловая беседа. Деловые переговоры. Основные методы, используемые для эффективного начала, ведения и заключительной части делового общения. Парирование замечаний. Высказывание замечаний. Ответ на сделанные замечания. Совещания. Определение задач, примерный регламент работы, подготовка докладов, проекта решения. Совещание: оперативное, инструктивное, проблемное, итоговое. Правила поведения на совещаниях. Стили ведения совещания. Конструктивный характер обсуждения вопросов.

## **Тема 9. Деловые коммуникации в экстремальных бизнес-ситуациях.**

Типология экстремальных ситуаций. Социально- психологические факторы управления экстремальными ситуациями. Управление эмоциями в деловых коммуникациях. Причин конфликтов в организациях и методы их профилактики. Кодекс поведения в конфликтных ситуациях. Признаки рационального поведения в трудных ситуациях. Приемы психологической самозащиты и выживания.

### **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

– *опережающая самостоятельная работа* – изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях;

– *компьютерные информационные технологии* – применение компьютеров для доступа к Интернет-ресурсам, использование обучающих программ с целью расширения информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации её в компетенции;

– *case-study* – анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности и поиск вариантов лучших решений;

– *проблемное обучение* – стимулирование студентов к самостоятельной «генерации» знаний, умений и навыков, необходимых для решения конкретной проблемы;

– *контекстное обучение* – мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением;

– *обучение на основе опыта* – активизация познавательной деятельности студента за счет ассоциации его собственного опыта с предметом изучения.

### **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

#### **Вопросы к экзамену по дисциплине «Деловые коммуникации»**

1. Какие модели коммуникации вы можете назвать?
2. Какие коммуникативные барьеры усиливаются в условиях неопределенности?
3. Что способствует преодолению коммуникативных барьеров?
4. Какова роль коммуникации в управлении бизнес-организацией?
5. Какова роль и значение делового общения в деятельности руководителя?
6. Что собой представляет управленческое общение. Опишите его специфику.
7. Деловые контакты. Что специфично и важно для начальной фазы делового контакта?
8. Что способствует, а что препятствует предварительному согласованию целей предполагаемой совместной деятельности?
9. Как и каким образом выявляются и проявляются личные и деловые интересы участников делового контакта?
10. Можно ли назвать коммуникации главным инструментом реализацииируководителем функции управления и почему?
11. Какие условия обеспечивают эффективность коммуникации?

12. Какие рекомендации для эффективного использования метода убеждения являются наиболее существенными в межличностной коммуникации?
13. На чем основывается необходимость деловых бесед руководителей с подчиненными?
14. Назовите основные факторы успешных деловых бесед?
15. Перечислите главные фазы переговорного процесса. Приведите собственные примеры к ним.
16. Чем отличаются переговоры от иных форм деловой коммуникации?
17. Какой стиль ведения деловых переговоров предпочтительнее – деликатный или жесткий? Перечислите основные стратегии поведения в конфликте и охарактеризуйте их.
18. Перечислите основные принципы бизнес-коммуникативного тренинга.
19. Назовите основные психологические средства стрессоустойчивости. Как применять эти средства в условиях реальной профессиональной деятельности?
20. Приведите собственные примеры к конкретным моделям «психического выгорания».
21. Почему больший интерес к процессу, чем к результату является фактором, снижающим вероятность «профессионального выгорания»?
22. Перечислите основные способы преодоления «психического выгорания».
23. Ролевые позиции в сфере гостиничной индустрии.
24. Организация как целевая общность.
25. Устойчивость организации в бизнесе. «Веретено» организационной устойчивости.
26. Структура организации и основные характеристики.
27. Жизненный цикл организации. Этапы развития организации.
28. Организационная культура и психологический климат в организации.
29. Группы в организации, как объекты психологического управления в хозяйственной организации.
30. Субъект психологического управления в хозяйственной организации.
31. Основание власти субъектов управления.
32. Системное представление о стиле руководства; восприятие подчиненных и принятие решений.
33. Принципы управления персоналом, как компоненты профессионального мировоззрения руководителя.
34. Эффекты отношений, возникающие между сотрудниками организаций.
35. Стратегии построения отношений между работодателями и сотрудниками в бизнесе.
36. Понятие о бизнес-этике, как о системе норм и правил.
37. Этико-психологический аспект российского бизнеса.
38. Российский кодекс предпринимательской этики.
39. Значение тайм-менеджмента в деятельности бизнесмена.
40. Методы рационального использования времени.
41. Основные причины стрессов у бизнесменов.
42. Завершение переговоров
43. Принципы и стили принятия решений
44. Индивидуальные различия и психологические типы участника переговоров, принимающего решения
45. Психологические барьеры и поведенческие ловушки на пути принятия решений
46. Психотехника ускорения принятия решений
47. Психология ведения переговоров в рамках сотрудничества
48. Психология ведения переговоров в рамках конфронтации



49. Психология манипулирования на переговорах
50. Психология обмана на коммерческих переговорах
51. Психологическая специфика ведения переговоров в экстремальных ситуациях
52. Психологические основы медиации в переговорном процессе

### **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО НАПИСАНИЮ РЕФЕРАТА**

Реферат – краткое изложение содержания документа или его части, научной работы, включающее основные фактические сведения и выводы, необходимые для первоначального ознакомления с источниками и определения целесообразности обращения к ним. Современные требования к реферату – точность и объективность в передаче сведений, полнота отображения основных элементов как по содержанию, так и по форме.

Цель реферата - не только сообщить о содержании реферируемой работы, но и дать представление о вновь возникших проблемах соответствующей отрасли науки. В учебном процессе реферат представляет собой краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания книги, учения, научного исследования и т.п. Иначе говоря, это доклад на определенную тему, освещающий её вопросы на основе обзора литературы и других источников.

Рефераты в рамках учебного процесса в вузе оцениваются по следующим основным критериями:

- актуальность содержания, высокий теоретический уровень, глубина и полнота анализа фактов, явлений, проблем, относящихся к теме;
- информационная насыщенность, новизна, оригинальность изложения вопросов; - простота и доходчивость изложения;
- структурная организованность, логичность, грамматическая правильность и стилистическая выразительность;
- убедительность, аргументированность, практическая значимость и теоретическая обоснованность предложений и выводов.

#### **Основные этапы работы над рефератом**

В организационном плане написание реферата - процесс, распределенный во времени по этапам. Все этапы работы могут быть сгруппированы в три основные: подготовительный, исполнительский и заключительный.

Подготовительный этап включает в себя поиски литературы по определенной теме с использованием различных библиографических источников; выбор литературы в конкретной библиотеке; определение круга справочных пособий для последующей работы по теме.

Исполнительский этап включает в себя чтение книг (других источников), ведение записей прочитанного.

Заключительный этап включает в себя обработку имеющихся материалов и написание реферата, составление списка использованной литературы.

Написание реферата. Определен список литературы по теме реферата. Изучена история вопроса по различным источникам, составлены выписки, справки, планы, тезисы, конспекты. Первоначальная задача данного этапа - систематизация и переработка знаний. Систематизировать полученный материал - значит привести его в определенный порядок, который соответствовал бы намеченному плану работы.

#### **Структура реферата**

## Введение

Введение - это вступительная часть реферата, предваряющая текст. Оно должно содержать следующие элементы:

- а) очень краткий анализ научных, экспериментальных или практических достижений в той области, которой посвящен реферат;
- б) общий обзор опубликованных работ, рассматриваемых в реферате;
- в) цель данной работы;
- г) задачи, требующие решения.

Объем введения при объеме реферата 10-15 может составлять одну страницу.

## Основная часть.

В основной части реферата студент дает письменное изложение материала по предложенному плану, используя материал из источников. В этом разделе работы формулируются основные понятия, их содержание, подходы к анализу, существующие в литературе, точки зрения на суть проблемы, ее характеристики. В соответствии с поставленной задачей делаются выводы и обобщения. Очень важно не повторять, не копировать стиль источников, а выработать свой собственный, который соответствует характеру реферируемого материала.

## Заключение

Заключение подводит итог работы. Оно может включать повтор основных тезисов работы, чтобы акцентировать на них внимание читателей (слушателей), содержать общий вывод, к которому пришел автор реферата, предложения по дальнейшей научной разработке вопроса и т.п. Здесь уже никакие конкретные случаи, факты, цифры не анализируются. Заключение по объему, как правило, должно быть меньше введения.

## Список использованных источников

Составление списка использованной литературы. В соответствии с требованиями, предъявляемыми к реферату, докладу, необходимо составить список литературы, использованной в работе над ним.

В строго алфавитном порядке размещаются все источники, независимо от формы и содержания: официальные материалы, монографии и энциклопедии, книги и документы, журналы, брошюры и газетные статьи.

## Порядок сдачи и защиты рефератов.

1. Реферат сдается на проверку преподавателю за 1-2 недели до зачетного занятия.
2. При защите реферата преподаватель учитывает: качество; степень самостоятельности студента и проявленную инициативу; связность, логичность и грамотность составления; оформление в соответствии с требованиями кафедры.
3. Защита тематического реферата может проводиться на выделенном одном занятии в рамках часов учебной дисциплины или конференции или по одному реферату при изучении соответствующей темы, либо по договоренности с преподавателем.
4. Защита реферата студентом предусматривает: доклад по реферату не более 5-7 минут; ответы на вопросы оппонента. На защите запрещено чтение текста реферата.

## **Примерные темы для написания рефератов**

1. «Я-концепция» работника гостиничного предприятия как фактор личностного роста и успеха профессиональной деятельности.
2. Психологические условия и факторы успеха в индустрии гостеприимства.

- 3 Личностное развитие сотрудника как детерминанта успеха и неуспеха в профессиональной деятельности.
4. Имидж в сфере гостеприимства и его значение в профессиональной деятельности.
5. Профессионально важные качества как детерминанта профессиональной успешности работника гостиничного предприятия.
6. Проблема межличностных конфликтов и способы их разрешения в гостиничной сфере.
7. Психологические тактики ведения переговоров, основные составляющие бесконфликтного общения.
8. Вербальные и невербальные составляющие образа работника, их роль в формировании первого впечатления.
9. Психологические механизмы успешных продаж, способы эффективного взаимодействия в гостиничном бизнесе.
10. Психологические механизмы формирования имиджа.
11. Коммуникативные процессы в деятельности работника индустрии гостеприимства
12. Культура и этика ведения бизнеса в сфере гостеприимства
13. Психологические основы управления конфликтными ситуациями.
14. Проблема оптимального сочетания управленческих функций руководителя.
15. Функция планирования и организации в профессиональной деятельности.
16. Способы формирования команды в организации.
17. Методы подбора персонала.
18. Современные представления о методах мотивации персонала.
19. Формирование корпоративной Культуры.
20. Психологическая устойчивость. Способы психологической защиты и саморегуляции
21. Межгрупповые конфликты. Типичные причины конфликтов в коллективе.
22. Конфликтные личности в коллективе.
23. Психолого-педагогические условия профилактики конфликтов коллектива.
24. Стратегия и модели посредничества в конфликте. Тактика воздействия на конфликтующие стороны.
25. Роль переговоров в жизни современного общества
26. Основные характеристики переговорного процесса
27. Организация переговоров как процесс
28. Интересы сторон в переговорном процессе
29. Решение проблемы как результат переговоров
30. Психология объективности на переговорах
31. Психология принятия решений в переговорном процессе
32. Национальная специфика в дистанции общения.
33. Личное пространство.
34. Использование приема вторжения в личное пространство в продуктивных целях.
35. Ролевое пространство. Положения внутри ролевого пространства.
36. Устойчивые речевые этикетные формулы.
37. Оптимальные стили общения.
38. Переговорная компетентность
39. Переговоры в экстремальных ситуациях

### **Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение**

1. Понятие переговорного процесса. Переговорный процесс как форма и способ обеспечения взаимодействия сторон
2. Национальные стили ведения переговоров. Подготовка к международным переговорам
3. Виды и функции переговоров. Субъект и предмет переговоров
4. Позиции и пропозиции в переговорах. Планирование переговорного процесса
5. Понятия «результат» переговоров. Моральная сторона ведения переговоров
6. Постановка целей в переговорах. Уяснение пределов возможности сторон.
7. Обсуждение процедуры и регламента переговоров. Размещение участников переговоров
8. Определение общих интересов Интересы сторон в переговорном процессе
9. Стадии переговоров
10. Применение теории потребностей в переговорном процессе
11. Психология ожидания в переговорном процессе
12. Решение проблем на переговорах. Трудности и тупики в решении проблемы
13. Неожиданности и разногласия в проблемах. Психотехнология выработки альтернативы
14. Завершение переговоров. Обсуждение и оценка вариантов. Объективные критерии успешности переговоров.
15. Принципы и стили принятия решений. Индивидуальные различия и психологические типы участника переговоров, принимающего решения
16. Психологические барьеры и поведенческие ловушки на пути принятия решений
17. Психотехника ускорения принятия решений
18. Психология ведения переговоров в рамках сотрудничества.
19. Психология ведения переговоров в рамках конфронтации.
20. Психология манипулирования на переговорах.
21. Психология обмана на коммерческих переговорах.
22. Психологическая специфика ведения переговоров в экстремальных ситуациях.
23. Медиация в переговорном процессе. Психологические основы медиации в переговорном процессе.
24. Управление кризисными ситуациями: кризис – чрезвычайное происшествие.
25. Особенности использования информации во время кризисов.
26. Особенности психологического восприятия информации в кризисных условиях.
27. Управление кризисными ситуациями: кризис-конфликт.
28. Непримируемость между долгом, служением общественным идеалам и естественным чувством самосохранения, страха.
29. Психологическая устойчивость. Способы психологической защиты и саморегуляции
30. Межгрупповые конфликты. Типичные причины конфликтов в служебном коллективе.
31. Конфликтные личности в коллективе.

### **Рейтинг-контроль №1**

1. **Метод, когда при обработке информации происходит обращение к самому себе...**
  - а) повторение снова и снова
  - б) самореференция

- в) взаимосвязанность
- г) мнемонические приемы

**2. Длительность и прочность реакции, полученной в процессе обучения...**

- а) обобщение стимулов
- б) различие стимулов
- в) сила обучения
- г) среда реакции

**3. Не относится к внешним мотивам...**

- а) престиж
- б) успех
- в) самоактуализация
- г) одобрение близкими людьми

**4. Не относится к внутренним мотивам...**

- а) интерес
- б) потребность
- в) идеал
- г) внушение

**5. Регуляция деятельности одного человека другим...**

- а) внешний локус контроля
- б) внутренний локус контроля
- в) социальное ожидание
- г) конгруэнтность

**6. Легко поддается давлению группы...**

- а) коллективист
- б) индивидуалист
- в) конформист
- г) нонконформист

**7. Способность взглянуть на себя со стороны...**

- а) опережающее отражение
- б) отраженное самоотношение
- в) отзеркаливание
- г) социальная перцепция

**8. Целостный акт поведения...**

- а) паттерн
- б) реакция
- в) рефлекс
- г) структура

**9. Готовность к действию определенным образом называется...**

- а) влечением
- б) установкой
- в) убеждением
- г) мотивом

**10. Смутная потребность в чем-либо называется...**

- а) влечением
- б) установкой
- в) убеждением

г) мотивом

**11. Поведение является центральным понятием...**

- а) психоанализа
- б) гуманистической психологии
- в) бихевиоризма
- г) гештальт-психологии

**12. Ксенофобия – это...**

- а) страх заражения инфекционным заболеванием
- б) страх быть пойманным за совершенное преступление
- в) страх замкнутого пространства
- г) страх и ненависть к чуждому образу жизни

**13. Стимульный фактор размещения объекта в поле зрения...**

- а) изоляция
- б) позиция
- в) цвет и движение
- г) размер и интенсивность

**14. Более длинные слова и абстрактный язык визуальных материалов используется при рекламе, направленной на...**

- а) высший класс
- б) средний класс
- в) низший класс
- г) все классы

**15. Психологическое воздействие, направленное на неявное побуждение одного человека к действию, задуманному другим человеком...**

- а) сообщение
- б) убеждение
- в) внушение
- г) манипуляция

**16. Люди, приобретающие товар исключительно для своего личного пользования...**

- а) индивидуальные потребители
- б) семья
- в) посредники
- г) снабженцы

**17. Группа, чьи цели и ценности индивид разделяет как свои собственные, называется...**

- а) референтной
- б) формальной
- в) неформальной
- г) первичной

**18. Согласно православным семейным ценностям, основной добродетелью жены является...**

- а) трудолюбие
- б) покорность
- в) аккуратность
- г) заботливость

**19. Важнейший фактор в процессе социализации...**

- а) географическая среда

- б) биологический рост
- в) производственные отношения
- г) культура

**20. Основными формами влияния референтных групп на поведение потребителей являются...**

- а) нормативное влияние
- б) ценностно-ориентированное влияние
- в) информационное влияние
- г) эмоциональное влияние

**21. Количественное исследование жизненного стиля и личностных характеристик потребителя...**

- а) контент-анализ
- б) герменевтика
- в) графология
- г) психографика

**22. Не входит в иерархию потребностей, по А. Маслоу, потребность...**

- а) в безопасности
- б) в уважении
- в) самоактуализации
- г) в получении удовольствия

**23. Потребность человека в установлении, сохранении и упрочении добрых отношений с людьми называется...**

- а) самореализацией
- б) аффилиацией
- в) спонтанностью
- г) аутосимпатией

**24. Потребность в общении, по М.И. Лисиной, заключается...**

- а) в познании и самопознании, оценке и самооценке
- б) в принадлежности
- в) в выживании
- г) в признании

**25. Влечение – это...**

- а) непреодолимая тяга к определенному объекту
- б) смутная потребность в чем-либо
- в) готовность к действию определенным образом
- г) готовность добиться желаемого любым путем

**26. Какие мотивы являются неосознанными (укажите два):**

- а) потребности
- б) интересы
- в) влечения
- г) установки

**27. Э. Берн считал, что родители в процессе воспитания навязывают ребенку...**

- а) идеи
- б) сценарии
- в) требования
- г) защиту

**28. З.Фрейд в качестве ведущих мотивов считал...**

- а) потребности
- б) идеалы
- в) инстинкты
- г) убеждения

**29. А. Адлер в качестве ведущего мотива развития личности считал...**

- а) стремление к власти
- б) стремление к превосходству
- в) тенденцию к доминированию
- г) комплекс неполноценности

**30. Э. Фромм в качестве одного из главных мотивов поведения человека считал...**

- а) самоактуализацию
- б) стремление уйти от проблем
- в) бегство от свободы
- г) тягу к комфорту

**Рейтинг- контроль №2**

**1. Процесс приспособления новой информации к уже имеющейся...**

- а) выборочная экспозиция
- б) выборочное искажение
- в) выборочное сохранение
- г) выборочное забывание

**2. Мышление, при котором все усилия концентрируются на поиске единственно правильного решения...**

- а) конвергентное
- б) дивергентное
- в) дискурсивное
- г) творческое

**3. Внимание, вызванное действием сильного, контрастного или нового раздражителя...**

- а) произвольное
- б) непроизвольное
- в) послепроизвольное
- г) устойчивое

**4. Вид памяти, обслуживающий деятельность...**

- а) долговременная
- б) кратковременная
- в) промежуточная
- г) оперативная

**5. К. Роджерс изучал мотивы человека исходя из...**

- а) темперамента
- б) характера
- в) способностей
- г) индивидуальности

**6. Лоббирование это**



- а) механизм воздействия социальных институтов на процесс принятия решений законодательными органами государства
- б) установление эффективных коммуникаций со средствами массовой информации
- в) мероприятия по стимулированию потребителей.

**7. Цель лоббирования:**

- а) достижение соглашений на основе обмена информацией
- б) своевременное предупреждение возникновения негативного мнения о компании в обществе
- в) с целью получения льгот, дотаций и т.д. от государственных органов

**8. Внутренние признаки корпоративной культуры это:**

- а) специализация масштаб корпоративной деятельности
- б) качество менеджмента и стиль управления
- в) политические и глобальные факторы
- г) объёмы сбыта и ликвидность активов.

**9. Логотип это:**

- а) модель верхней одежды фирмы
- б) содержание рекламного объявления
- в) разработанное оригинального начертание полного или сокращённого варианта наименования фирмы.

**10. К формам делового общения относятся:**

- а) выставки-продажи
- б) пресс-конференции
- в) дегустации
- г) презентации

**11. Основные признаки и условия, достаточные для возникновения конфликта:**

- а) конфликты всегда возникают на основе противоположно направленных мотивов или суждений, которые являются необходимым условием возникновения конфликта;
- б) конфликт — это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического);
- в) необходимым и достаточным условием возникновения конфликта является наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояния противоборства между ними.

**12. Основными функциями конфликта являются:**

- а) информационная;
- б) инновационная;

**13. Конфликты по социальным последствиям могут быть:**

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;

**14. Наиболее частыми причинами конфликтов являются (расположите в порядке убывания):**

- а) нарушение законодательства
- б) неудовлетворительные коммуникации
- в) различия в целях, ценностях, средствах достижения цели
- г) ограниченность ресурсов

**15. Наиболее важными факторами, влияющими на разрешение конфликта, являются:**

- а) адекватность отражения конфликта;
- б) открытость общения;
- в) создание климата доверия;
- г) определение существа конфликта;
- д) хорошее настроение.

**16. Очень затрудняется адекватное отражение конфликта, если оппонент считает, что:**

- а) истина и справедливость на его стороне;
- б) главное увидеть недостатки своего оппонента;
- в) его действия справедливы, а действия оппонента негативны;
- г) конфликтная ситуация простая («Все ясно»);
- д) истина на стороне оппонента;
- е) оппонент прав полностью.

**17. Конфронтация как стиль поведения в конфликте выбирается в том случае, когда:**

- а) есть силы: власть, авторитет, связи;
- б) есть уверенность, что вариант решения беспроигрышен;

**18. Уклонение от конфликта используется преимущественно тогда, когда:**

- а) проблема конфликта не является существенной;
- б) необходимо избежать конфликт;
- в) можно добиться результата неконфликтным путем.

**19. Компромисс как вынужденное взаимное удовлетворение при разрешении конфликта применим тогда, когда:**

- а) необходимо сохранить хорошими межличностные отношения;
- б) заинтересованность сторон равная;

**20. Сотрудничество как стиль поведения в конфликте выбирается тогда, когда:**

- а) проблема важная и есть время и силы для ее решения;
- б) есть желание найти взаимовыгодное решение;

**21. Конформистская модель поведения личности в конфликте определяется:**

- а) склонностью к уступкам;
- б) легкостью соглашения с точкой зрения соперника;
- в) уходом от решения спорных вопросов;

**22. Деструктивная модель поведения личности в конфликте характеризуется:**

- а) неправильностью оценок партнера;
- б) нарушением этики общения;
- в) проявлением недоверия к партнеру.

**23. Конструктивная модель поведения в конфликте (особенно) проявляется в:**

- а) стремлении разрешить конфликт объективно;
- б) доброжелательности во взаимоотношениях;
- в) лаконичности общения, уважение мнения соперника;
- г) нацеленности на поиск решения;
- д) затрагивании всех вопросов конфликта;

**24. С какого возраста можно осуществлять обучение «миролюбивому» поведению в конфликте:**

- а) раннего;
- б) среднего)
- в) любого

**25. Уступка как стиль поведения в конфликте, выбирается тогда, когда:**

- а) субъект конфликта не уверен в своих силах;
- б) важнее спокойствие, хорошие отношения;
- в) нет особой выгоды от конфликта;

**26. Из предложенного списка исключите лишнее:**

- а) ощущение, восприятие, воля;
- б) сангвиник, холерик, флегматик, атлетик;
- в) экстраверсия, интроверсия, лабильность, реактивность;
- г) идеализм, материализм, дуализм, бихевиоризм;
- д) сублимация, либидо, фрейдизм, гештальты;
- е) опрос, интервью, анкетирование, аутотренинг;
- ж) жесты, мимика, пантомимика, язык;
- з) обоняние, слух, зрение, осязание;
- и) запоминание, узнавание, воспроизведение, сохранение, деятельность;
- к) радость, удивление, страдание, аффект.

**27. Эмпатия как один из механизмов взаимопонимания в процессе общения – это:**

- а) аффективное понимание партнера по общению;
- б) процесс неосознаваемого уподобления себя партнеру по общению;
- в) стремление понять внутреннее состояние партнера;
- г) осмысление того, как индивид воспринимается партнером по общению;
- д) воспроизведение внутреннего мира партнера.

**28. Каузальная атрибуция как фактор, мешающий правильно воспринимать и оценивать людей – это:**

- а) вера в первое впечатление;
- б) стереотипизация суждений о людях;
- в) учет мнения других людей;
- г) привычные способы объяснения чужого поведения;
- д) упрощенный отбор поступающей информации;
- е) приписывание другому человеку собственных чувств или мыслей.

**29. Проксемика изучает:**

- а) прикосновения и физические контакты в общении;
- б) жестовые и мимические сигналы;
- в) разделительные речевые звуки и сигналы;
- г) территории и зоны, расположение людей в пространстве;
- д) экстралингвистические характеристики речи.

**30. Установите правильную последовательность стадий формирования группы:**

- а) процесс формирования ценностно-ориентационного единства;
- б) поддержание всеми членами группы общих целей и интересов;
- в) проявление групповой солидарности и сплоченности;
- г) формирование групповой структуры;
- д) формирование представлений членов группы друг о друге.

### Рейтинг-контроль № 3

- 1. Что не является основной моделью распространения персонального влияния...**
  - а) «перетекание» сверху вниз
  - б) двухэтапное распространение
  - в) теория мультиэтапного взаимодействия
  - г) символический интеракционизм
- 2. Метод, когда при обработке информации происходит обращение к самому себе...**
  - а) повторение снова и снова
  - б) самореференция
  - в) взаимосвязанность
  - г) мнемонические приемы
- 3. Не относится к внешним мотивам...**
  - а) престиж
  - б) успех
  - в) самоактуализация
  - г) одобрение близкими людьми
- 3. Педантичны и щепетильны в переговорах...**
  - а) немцы
  - б) французы
  - в) англичане
  - г) американцы
- 4. Не относится к внутренним мотивам...**
  - а) интерес
  - б) потребность
  - в) идеал
  - г) внушение
- 5. Регуляция деятельности одного человека другим...**
  - а) внешний локус контроля
  - б) внутренний локус контроля
  - в) социальное ожидание
  - г) конгруэнтность
- 6. Легко поддается давлению группы...**
  - а) коллективист
  - б) индивидуалист
  - в) конформист
  - г) нонконформист
- 7. Способность взглянуть на себя со стороны...**
  - а) опережающее отражение
  - б) отраженное самоотношение
  - в) отзеркаливание
  - г) социальная перцепция
- 8. Целостный акт поведения...**
  - а) паттерн
  - б) реакция
  - в) рефлекс
  - г) структура

**9. Готовность к действию определенным образом называется...**

- а) влечением
- б) установкой
- в) убеждением
- г) мотивом

**10. Смутная потребность в чем-либо называется...**

- а) влечением
- б) установкой
- в) убеждением
- г) мотивом

**11. Поведение является центральным понятием...**

- а) психоанализа
- б) гуманистической психологии
- в) бихевиоризма
- г) гештальт-психологии

**12. Ксенофобия – это...**

- а) страх заражения инфекционным заболеванием
- б) страх быть пойманным за совершенное преступление
- в) страх замкнутого пространства
- г) страх и ненависть к чуждому образу жизни

**13. Психологическое воздействие, направленное на неявное побуждение одного человека к действию, задуманному другим человеком...**

- а) сообщение
- б) убеждение
- в) внушение
- г) манипуляция

**14. Группа, чьи цели и ценности индивид разделяет как свои собственные, называется...**

- а) референтной
- б) формальной
- в) неформальной
- г) первичной

**15. Основными формами влияния референтных групп на поведение потребителей являются...**

- а) нормативное влияние
- б) ценностно-ориентированное влияние
- в) информационное влияние
- г) эмоциональное влияние

**16. Потребность человека в установлении, сохранении и упрочении добрых отношений с людьми называется...**

- а) самореализацией
- б) аффилиацией
- в) спонтанностью
- г) аутосимпатией

**17. Процесс приспособления новой информации к уже имеющейся...**

- а) выборочная экспозиция

- б) выборочное искажение
- в) выборочное сохранение
- г) выборочное забывание

**18. Мышление, при котором все усилия концентрируются на поиске единственно правильного решения...**

- а) конвергентное
- б) дивергентное
- в) дискурсивное
- г) творческое

**19. Приписывание причины наблюдаемому действию или поступку человека...**

- а) детерминизм
- б) каузальная атрибуция
- в) авторитетность
- г) афазия

**20. Взаимодействие между людьми...**

- а) интеракция
- б) общение
- в) взаимоотношение
- г) идентификация

**21. Нарушение нормального хода одного процесса вмешательством другого...**

- а) интуиция
- б) замещение
- в) заражение
- г) интерференция

**22. Привлекательность одного человека для другого...**

- а) аттракция
- б) симпатия
- в) эмпатия
- г) синтония

**23. Суггестия – это...**

- а) подражание
- б) заражение
- в) внушение
- г) чувство

**24. Ожидаемое поведение...**

- а) локус контроля
- б) социальная роль
- в) евфункция
- г) социальные экспектации

**25. Вербальная форма ситуационного контакта для достижения некоторого соглашения...**

- а) беседа
- б) деловой разговор
- в) обсуждение
- г) заявление

**26. Наиболее эффективное расположение участников переговоров за столом...**

- а) угловое расположение
- б) по одной стороне стола
- в) по обе стороны стола
- г) по обе стороны стола со смещением от центра в противоположные стороны

**27. Характерологическая черта человека, проявляющаяся в его склонности к быстротечным, непродуманным действиям и поступкам...**

- а) экстраверсия
- б) интроверсия
- в) демонстративность
- г) импульсивность

**28. Заторможенность мышления, привязка к однажды принятому способу мышления и действий...**

- а) ригидность
- б) невротизм
- в) педантичность
- г) компенсация

**29. Тип-профиль переговорщика, оказывающего давление на другого...**

- а) фрустрационный профиль
- б) профиль общего руководства
- в) профиль имитации бурной деятельности
- г) мотивационно-пассивный профиль

**30. Основные усилия в конфронтационных переговорах должны быть направлены на...**

- а) снижение эмоционального накала
- б) снижение ранга оппонента
- в) увеличение доверия сторон
- г) отказ от взаимных претензий

### **Варианты ситуативных задач**

**Ситуативная задача 1.**

Какие стереотипные механизмы воздействия людей друг на друга проявляются в повседневных ситуациях общения?

1. Клерк узнает, что его начальник терпеть не может наполненную мусорную корзинку, и именно поэтому она всегда переполнена.
2. Боцман увидел, что матрос кривится каждый раз, когда произносится слово "пижон", поэтому применяет это слово всегда, когда недоволен работой подчиненного.
3. Подросток знает, что его прабабушка глуховата, поэтому всегда старается говорить с ней потише.
4. Когда Мэри нужна машина, чтобы съездить в соседний город к матери, Джон сообщает, что у нее "стучит кардан".
5. Когда на ужин приезжает теща, у Джона всегда совещание, из-за которого он вынужден допоздна задержаться на работе.

**Ситуативная задача 2.**

Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективная коммуникация в этих трансакциях и почему?

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.
2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, я забыл извлечь квадратный корень!
3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.
4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные. Коршунов. Ну конечноконечно, с удовольствием провожу.
5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечноконечно, я просто не заметил. Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

### **Ситуативная задача 3**

Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

1. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно менял позу: то облакачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)
2. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)
3. Ты запрокидываешь голову - Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)
4. Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)
5. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенно сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

## **7.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **а) основная литература**

1. Ефимова, Д.В. Психология делового общения : учебник / Д.В. Ефимова, Л.И. Найденова, В.В. - Пенза : ПензГТУ, 2013. - 232 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437134](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437134)
2. Логутова, Е. Психология делового общения : учебное пособие / Е. Логутова, И. Якиманская, Н. Биктина ; Оренбург : ОГУ, 2013. - 196 с. ; URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249)
3. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118)

### **б) дополнительная литература**

1. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2013. - 488 с. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020896.html>
2. Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. Юнити-Дана, 2015.



- 271 с. URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853

3. Тимченко, Н.М. Искусство делового общения / Н.М. Тимченко ; авт. вступ. ст. А.В. Стешов. - 2-е изд., стер. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - Ч. 1. - 224 с.

URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443657

#### **в) периодические издания**

1. Наука о человеке: гуманитарные исследования
2. Психология и психотехника
3. Теоретические и прикладные проблемы сервиса
4. Актуальные направления научных исследований XXI века: теория и практика: Сборник научных трудов по материалам международной заочной научно-практической конференции

#### **г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. Агеева З.А. Психология общения. // Режим доступа: <http://www.psychological.ru/default.aspx?s=0&p=21&0a1=542&0o1=3&0s1=1&0p1=3>
2. Генерация документов: учебные материалы по курсу Психология общения (на основе материалов учебника Ефимова Н.С. Психология общения) // Режим доступа: <http://gendocs.ru/v6908/?cc=1>
3. Санкт-Петербургское психологическое общество. Психология общения. Материалы подготовлены студентами-психологами на основе подбора цитат из книг известных ученых, занимающихся вопросами изучения психологии общения// Режим доступа: <http://www.spbpo.ru/students.php?ID=2>
4. Сокольская М.В. Коммуникативная культура: учебное пособие для студентов вузов // Режим доступа: [http://edu.dvgups.ru/METDOC/CGU/PSIHOLOG/KOMM\\_KULT\\_PER/METHOD/SOKOLSKAYA/](http://edu.dvgups.ru/METDOC/CGU/PSIHOLOG/KOMM_KULT_PER/METHOD/SOKOLSKAYA/)

### **8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Учебный процесс по дисциплине обеспечен всеми необходимыми материально-техническими ресурсами:

1. Лекционная аудитория, оснащенная мультимедиа-проектором
2. Аудитории для проведения практических занятий, отражающих научную и прикладную проблематику данного курса.
3. Полный комплект демонстрационных материалов, включая слайд-лекции, видеотренинги.
4. Библиотека ВлГУ.

**Примечание:** В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил \_\_\_\_\_

Рецензент \_\_\_\_\_

*к.и.н. Крылова М.Р.*  
*Директор ООО "Мотомаш" П.А.Коровича*



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры КиГ протокол № 8 от 18.01.2016 года.

Заведующий кафедрой: к.э.н., доцент О. Б. Ярьесь \_\_\_\_\_

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

протокол № 3 от 20.01.2016 года.

Председатель комиссии \_\_\_\_\_

*Мелюе* О. П. Полоцкая

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_