

**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 » января 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**  
(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Профиль/программа подготовки ГОСТИНИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Уровень высшего образования БАКАЛАВРИАТ

Форма обучения ЗАОЧНАЯ (ускоренное обучение на базе СПО) 2014, 2015

| Семестр | Трудоем-кость<br>зач. ед, час. | Лекции,<br>час. | Практич.<br>занятия,<br>час. | Лаборат.<br>работы,<br>час. | СРС,<br>час. | Форма<br>промежуточного<br>контроля<br>(экз./зачет) |
|---------|--------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|---|
| 1-ый    | 4 ЗЕ; 144                      | 4               | 8                            |                             | 105          | Экзамен (27)  |
| Итого   | 4 ЗЕ; 144                      | 4               | 8                            |                             | 105          | Экзамен (27)  |

Владимир 2016

## 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 делового общения, 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 делового общения 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 делового общения, способствуя личностной потребности в совершенствовании их ведения;
- формировать осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

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

Дисциплина «Психология делового общения» является дисциплиной блока, входящей в программу обучения бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело». Реализуется в объеме 144 часов. Необходимым требованиям 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 рамках практических занятий осуществляется решение деловых ситуаций, проводятся деловые ситуационные игры, по материалам выбранной проблематики. Итоговый контроль проводится в форме экзамена.

Дисциплина «Психология делового общения» имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь со следующими дисциплинами: Технологии гостиничной деятельности, Гостиничный менеджмент и др.

### 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 |   |   |
| 1     | Специфика делового общения         | 1       |                 |  |                      |                     |                    | 12  |   |   |
| 2     | Инструментарий подготовки делового | 1       |                 | 2  |                      |                     |                    | 11  | 1/50  |   |

|   |  |   |   |          |          |  |            |  |             |                     |
|---|--|---|---|----------|----------|--|------------|--|-------------|---------------------|
|   | общения  |   |   |          |          |  |            |  |             |                     |
| 3 | Особенности делового общения в жизненных циклах организации                            | 1 |   | 2        |          |  | 11         |  | 1/50        |                     |
| 4 | Новые формы деловых коммуникаций как способов управления людьми                        | 1 | 2 |          |          |  | 11         |  | 1/50        |                     |
| 5 | Стимулирование мотивации и отношения к труду персонала предприятия                     | 1 |   | 2        |          |  | 12         |  | 1/50        |                     |
| 6 | Тайм-менеджмент или организация рабочего (личного) времени                             | 1 |   | 2        |          |  | 12         |  | 1/50        |                     |
| 7 | Этикетное поведение, поступки современного руководителя и подчиненного. Имидж служащих | 1 |   |          |          |  | 12         |  |             |                     |
| 8 | Деловое общение в типичных ситуациях бизнес-общения                                    | 1 |   |          |          |  | 12         |  |             |                     |
| 9 | Деловое общение в экстремальных бизнес-ситуациях                                       | 1 |   | 2        |          |  | 12         |  | 1/50        |                     |
|   | <b>Всего за семестр</b>  |   |   | <b>4</b> | <b>8</b> |  | <b>105</b> |  | <b>6/50</b> | <b>Экзамен (27)</b> |

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Тема 1. Специфика делового общения

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 делового общения.

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

### Тема 3. Особенности делового общения 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. Деловое общение в типичных ситуациях бизнес-общения.**

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

**Тема 9. Деловое общение 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 3. Особенности делового общения 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 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 9. Деловое общение в экстремальных бизнес-ситуациях.**

Типология экстремальных ситуаций. Социально- психологические факторы управления экстремальными ситуациями. Управление эмоциями в деловых коммуникациях. Причины 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**

#### **Самостоятельная работа студента (вне аудитории)**

Самостоятельная работа студентов призвана сформировать у него такие знания, умения и навыки, которые способствуют становлению научно подготовленного специалиста, квалифицированно и ответственно выполняющего на практике свои профессиональные обязанности.

В связи с этим, студент выполняет следующие виды самостоятельной работы:

1. *Подготовка к лекциям.* Студент должен иметь потенциальный запас знаний по теме будущей лекции. Для этого необходимо:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных

источниках и т.п.;

- изучить категории и понятия, которые будут использованы в лекции;
- ознакомиться с дискуссионными проблемами будущей лекции;
- подготовить вопросы, требующие разъяснения или объяснения в ходе изложения лекции.

2. *Подготовка к практическим занятиям.* Практическое занятие – одна из широко применимых форм изучения учебного материала, заключающаяся в организованном обсуждении поставленных вопросов. На них обучающиеся углубляют, систематизируют и закрепляют знания, полученные на других видах занятий и в ходе самостоятельной работы. Подготовка к практическим занятиям предполагает:

- изучение материалов лекций, учебников, учебных пособий, первоисточников и материалов в электронных средствах информации;
- формирование умения выделять проблемные вопросы, отвечать по существу на поставленный вопрос, как в плане практического занятия, так и в индивидуальном задании студенту;
- формирование умения обобщать изучаемый материал, а также строить достаточно убедительные и аргументированные, обоснованные выводы;
- выработка навыков самостоятельного поиска научной информации, умения составлять библиографию или список литературы по теме, умения цитировать первоисточники по изучаемой проблеме, которые необходимы при составлении докладов, эссе, презентаций проектов и других видов сообщений.

3. *Самостоятельная работа при подготовке к различным формам промежуточного контроля знаний:*

- осмысление и систематизация знаний, полученных на лекциях, практических занятиях, в ходе самостоятельной работы;
- знакомство с вопросами для самоконтроля и их уяснение;
- обращение к ранее изученным материалам по курсу;
- выделение непонятных вопросов и обращение за консультацией к преподавателю.

Изучение данной дисциплины предполагает выполнение следующих видов самостоятельной работы студентов:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных источниках и т.п.;
- выполнение тестовых заданий;
- самостоятельное решение задач;
- изучение основной и дополнительной литературы.

## **Темы, вынесенные на самостоятельное изучение**

### **1. Специфика делового общения.**

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).

## **2. 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.

## **3. Деловое общение 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.

### **Контрольные вопросы для оценки качества освоения дисциплины**

#### ***Вопросы к экзамену по дисциплине «Психология делового общения»***

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 реализации руководителем 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 делового общения?
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. Приведете 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. Теории лидерства.
32. Основание власти субъектов управления.
33. Системное представление о стиле руководства; восприятие подчиненных и принятие решений.
34. Принципы управления персоналом, как компоненты профессионального мировоззрения руководителя.
35. Эффекты отношений, возникающие между сотрудниками организаций.
36. Стратегии построения отношений между работодателями и сотрудниками в бизнесе.
37. Понятие о бизнесе этике, как о системе норм и правил.
38. Этико-психологический аспект российского бизнеса.
39. Российский кодекс предпринимательской этики.
40. Значение тайм-менеджмента в деятельности бизнесмена.
41. Методы рационального использования времени.
42. Основные причины стрессов у бизнесменов.
43. Понятие переговорного процесса
44. Переговорный процесс как форма и способ обеспечения взаимодействия сторон
45. Национальные стили ведения переговоров
46. Виды и функции переговоров
47. Субъект и предмет переговоров
48. Позиции и пропозиции в переговорах
49. Понятия «результат» переговоров
50. Моральная сторона ведения переговоров
51. Планирование переговорного процесса
52. Постановка целей в переговорах
53. Уяснение пределов возможности сторон
54. Подготовка к международным переговорам
55. Размещение участников переговоров
56. Обсуждение процедуры и регламента переговоров
57. Определение общих интересов
58. Стадии переговоров
59. Интересы сторон в переговорном процессе
60. Применение теории потребностей в переговорном процессе
61. Психология ожидания в переговорном процессе
62. Решение проблем на переговорах

63. Трудности и тупики в решении проблемы
64. Неожиданности и разногласия в проблемах
65. Психотехнология выработки альтернативы
66. Обсуждение и оценка вариантов
67. Объективные критерии успешности переговоров
68. Справедливые процедуры
69. Завершение переговоров
70. Принципы и стили принятия решений
71. Индивидуальные различия и психологические типы участника переговоров, принимающего решения
72. Психологические барьеры и поведенческие ловушки на пути принятия решений
73. Психотехника ускорения принятия решений
74. Психология ведения переговоров в рамках сотрудничества
75. Психология ведения переговоров в рамках конфронтации
76. Психология манипулирования на переговорах
77. Психология обмана на коммерческих переговорах
78. Психологическая специфика ведения переговоров в экстремальных ситуациях
79. Медиация в переговорном процессе
80. Психологические основы медиации в переговорном процессе

**Вопросы и задания для контроля самостоятельной работы студента по дисциплине  
«Психология делового общения»**

**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 критериям:

- 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 для самоконтроля**

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.

*Тестовые вопросы для контроля самостоятельной работы студента  
по дисциплине «Психология делового общения»*

- 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

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

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

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

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

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

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

**34. Вид памяти, обслуживающий деятельность...**

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

**35. К. Рождерс изучал мотивы человека исходя из...**

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

**36. 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.

**37. 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

**38. 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.

**39. Логотип это:**

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

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

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

**41. 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.

**42. Основными функциями конфликта являются:**

- а) информационная;
- б) инновационная;

- 43. Конфликты по социальным последствиям могут быть:**
- а) конструктивными;
  - б) деструктивными;
- 44. 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
- 45. 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.
- 46. 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.
- 47. Конфронтация как стиль поведения в конфликте выбирается в том случае, когда:**
- а) есть силы: власть, авторитет, связи;
  - б) есть уверенность, что вариант решения беспроигрышен;
- 48. Уклонение от конфликта используется преимущественно тогда, когда:**
- а) проблема конфликта не является существенной;
  - б) необходимо избежать конфликт;
  - в) можно добиться результата неконфликтным путем.
- 49. Компромисс как вынужденное взаимное удовлетворение при разрешении конфликта применим тогда, когда:**
- а) необходимо сохранить хорошими межличностные отношения;
  - б) заинтересованность сторон равная;
- 50. 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;
- 51. Конформистская модель поведения личности в конфликте определяется:**
- а) склонностью к уступкам;
  - б) легкостью соглашения с точкой зрения соперника;
  - в) уходом от решения спорных вопросов;
- 52. Деструктивная модель поведения личности в конфликте характеризуется:**
- а) неправильностью оценок партнера;
  - б) нарушением этики общения;
  - в) проявлением недоверия к партнеру.
- 53. 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;

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

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

**55. 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;

**56. 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.

**57. 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.

**58. 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) упрощенных отбор поступающей информации;
- е) приписывание другому человеку собственных чувств или мыслей.

**59. 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.

**60. 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.

**61. Что не является основной моделью распространения персонального влияния...**

- а) «перетекание» сверху вниз
- б) двухэтапное распространение
- в) теория мультиэтапного взаимодействия
- г) символический интеракционизм

**62. Метод, когда при обработке информации происходит обращение к самому себе...**

- а) повторение снова и снова
- б) самореференция
- в) взаимосвязанность
- г) мнемонические приемы

**63. Не относится к внешним мотивам...**

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

**64. Педантичны и щепетильны в переговорах...**

- а) немцы
- б) французы
- в) англичане
- г) американцы

**65. Не относится к внутренним мотивам...**

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

**66. Регуляция деятельности одного человека другим...**

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

**67. Легко поддается давлению группы...**

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

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

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

**69. Целостный акт поведения...**

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

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

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

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

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

**72. Поведение является центральным понятием...**

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

**73. 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

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

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

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

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

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

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

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

- а) самореализацией
- б) аффилиацией

- в) спонтанностью
- г) аутосимпатией

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

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

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

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

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

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

**61. Взаимодействие между людьми...**

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

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

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

**63. Привлекательность одного человека для другого...**

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

**64. Суггестия – это...**

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

**65. Ожидаемое поведение...**

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

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

- а) беседа

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

**67. 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

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

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

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

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

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

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

**71. 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

## **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., пе-реаб. - 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](http://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](http://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.dvfgups.ru/METDOC/CGU/PSIHOLOG/KOMM\\_KULT\\_PER/METOD/SOKOLSKAYA/](http://edu.dvfgups.ru/METDOC/CGU/PSIHOLOG/KOMM_KULT_PER/METOD/SOKOLSKAYA/)

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

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

1. Лекционная аудитория, оснащенная мультимедиа-проектором
3. Аудитории для проведения практических занятий, оснащенные интерактивной мультимедиа доской.
4. Полный комплект демонстрационных материалов, включая слайд-лекции, видеотренинги.

**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 \_\_\_\_\_

*А.А. Киселева М.В.*

Рецензент \_\_\_\_\_

*директор ООО "Мономах"*



*Л.А. Королева*

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

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

*О.Б. Ярьсь*

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 \_\_\_\_\_

*Меллер*

О. П. Полоцкая