

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой
технологии и организации
общественного питания

наименование кафедры



Т.Л.Камоза

подпись, инициалы, фамилия

« 19 » июня 20 18 г.

ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ

ИНСТИТУТ

институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
торгового дела и маркетинга

наименование кафедры



Ю.Ю.Суслова

подпись, инициалы, фамилия

« 27 » июня 20 18 г.

ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ

ИНСТИТУТ

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Дисциплина Б1.Б.12 Психология делового общения

индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при реализации на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом

Направление подготовки/специальность 43.03.03 «Гостиничное дело»

код и наименование направления подготовки/специальности

Направленность (профиль) 43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность»

код и наименование направленности (профиля)

форма обучения заочная

год набора 2018

Красноярск 2018

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе 43.00.00 Сервис и туризм

код и наименование укрупненной группы

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

43.03.03 Гостиничное дело

43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность

код и наименование направления подготовки (профиля)

Программу составили Л. В. Багузова



инициалы, фамилия, подпись

инициалы, фамилия, подпись

1 Цель и задачи дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины.

В ходе изучения курса «Психология делового общения» студенты должны овладеть системой психологических знаний и умений их творческого использования в процессе учебно-воспитательной профессиональной деятельности.

Изучение «Психологии делового общения» дает возможность уяснить: проблемы профессионального делового общения, барьеров в профессиональном общении; применять полученные психологические знания в решении исследовательских задач.

1.2 Задачи изучения дисциплины.

1. Ознакомление с основными психологическими феноменами в сфере коммуникаций.

2. Реализация требований, которые предусматривают обучение студентов эффективной межличностной коммуникации при решении деловых вопросов, ориентации в психологических типах партнеров, психодиагностике конфликтов и выбора стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

3. Формирование у студентов представлений об универсальных этических нормах и принципах делового общения и о национально-психологических особенностях деловых партнеров различных стран.

4. Изучение основополагающих понятий психологии делового общения, теоретические направления и психологические подходы в решении проблем управленческой деятельности.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми освоения образовательной программы

ОК-6: способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Знать	правовые нормы действующего законодательства, регулирующего отношения в различных сферах деятельности;
Уметь	использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, руководствоваться нормами Российского и международного права в своей профессиональной деятельности;
Владеть	навыками анализа нормативных актов, регулирующих отношения в различных сферах деятельности.

1.4 Место дисциплины(модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части учебного плана и является обязательной для изучения.

Для изучения учебной дисциплины «Психология делового общения» необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: «Технология и практика эффективного речевого общения».

Дисциплина является базовой основой для изучения дисциплин «Культура производства и обслуживания в общественном питании», «Психодиагностика», «Организация анимационной деятельности в гостиничных комплексах».

1.5 Особенности реализации дисциплины

Дисциплина реализуется на русском языке.

2 Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего зачетных единиц (акад. часов)	Семестр		
		4		
Общая трудоемкость дисциплины	2 (72)	2 (72)		
Контактная работа с преподавателем:				
занятия лекционного типа	0,11 (4)	0,11 (4)		
занятия семинарского типа	0,22 (8)	0,22 (8)		
в том числе: семинары				
практические занятия				
другие виды контактной работы				
в том числе: курсовое проектирование				
групповое консультирование				
индивидуальное консультирование				
иные виды внеаудиторной контактной работы				
Самостоятельная работа обучающихся:	1,56 (56)	1,56 (56)		
изучение теоретического курса (ТО)	0,11 (4)	0,11 (4)		
подготовка к практическим занятиям	0,11 (4)	0,11 (4)		
выполнение заданий в ЭОР	1,22 (44)	1,22 (44)		
подготовка к зачету	0,11 (4)	0,11 (4)		
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	Зачет 0,11 (4)	Зачет 0,11 (4)		

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и практические занятия (акад. час)		
1	Модуль 1. Язык, культура и межкультурная коммуникация. Тема 1. Психологические особенности межличностных коммуникаций.	1	-	8	ОК-6
2	Модуль 1. Язык, культура и межкультурная коммуникация. Тема 2. Сущность и содержание делового общения.	1	1	8	ОК-6
3	Модуль 1. Язык, культура и межкультурная коммуникация. Тема 3. Межкультурная коммуникация.	-	1	8	ОК-6
4	Модуль 2. Практические основы психологии делового общения. Тема 1. Вербальная и невербальная коммуникации	-	1	8	ОК-6
5	Модуль 2. Практические основы психологии делового общения. Тема 2. Деловое общение в управленческой деятельности.	-	1	6	ОК-6
6	Модуль 2. Практические основы психологии делового общения. Тема 3. Психология публичного выступления.	1	1	4	ОК-6
7	Модуль 2. Практические основы психологии делового общения. Тема 4. Межличностное деловое общение.	-	1	4	ОК-6
8	Модуль 2. Практические основы психологии делового общения.	-	1	4	ОК-6

	Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловом общении.				
9	Модуль 2. Практические основы психологии делового общения. Тема 6. Особенности письменной коммуникации.	1	1	6	ОК-6
	Всего	4	8	56	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в acad. часах	
			всего	В том числе, в инновационной форме
1	Модуль 1. Тема 1	Психологические особенности межличностных коммуникаций.	1	-
2	Модуль 1. Тема 2	Сущность и содержание делового общения.	1	-
3	Модуль 1. Тема 3	Межкультурная коммуникация.	-	-
4	Модуль 2. Тема 1	Вербальная и невербальная коммуникации	-	-
5	Модуль 2. Тема 2	Деловое общение в управленческой деятельности.	-	-
6	Модуль 2. Тема 3	Психология публичного выступления.	1	-
7	Модуль 2. Тема 4	Межличностное деловое общение.	-	-
8	Модуль 2. Тема 5	Конфликтное взаимодействие в деловом общении.	-	-
9	Модуль 2. Тема 6	Особенности письменной коммуникации.	1	-
	Всего		4	-

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в acad. часах	
			всего	В том числе, в инновационной форме
1	Модуль 1. Тема 1	Язык, культура и межкультурная коммуникация. (дискуссия-семинар на тему); - Соотношение языка и культуры. Язык – зеркало, хранитель, орудие культуры; - война и мир языков и культур (семинар)	-	-
2	Модуль 1. Тема 2	Деловое общение как коммуникация, взаимодействие и взаимовосприятие:	1	-

		психологические аспекты делового общения, язык и идеология(семинар).		
3	Модуль 1. Тема 3	Язык, культура и национальный характер. (семинар); Судьбы национальных языков и культур в эпоху глобализации (семинар).	1	-
4	Модуль 2. Тема 1	Основы деловой риторики. коммуникативные эффекты и их использование в практической деятельности (практическое занятие); Психология невербальной коммуникации (практическое занятие)	1	-
5	Модуль 2. Тема 2	Публичные выступления «Пресс-конференция»: проходит в форме защиты творческих проектов (практическое занятие); Ведение деловой беседы (практическое занятие).	1	-
6	Модуль 2. Тема 3	Владение способами привлечения и удержания внимания аудитории (практическое занятие).	1	1
7	Модуль 2. Тема 4	Деловое общение как межличностное взаимодействие: - составление плана-схемы совещания (практическое занятие); - глобальный язык. Чем этот статус грозит его носителям – англоязычным народам(практическое занятие).	1	1
8	Модуль 2. Тема 5	Барьеры на пути коммуникации: языковой и культурный, преодоление барьеров. Преподавание и изучение иностранных языков. Перевод. Комментирование (практическое занятие)	1	1
9	Модуль 2. Тема 6	Практические занятия по теме: 1. Применение нормативных документов при оформлении документов. 2. Организационно-распорядительная документация. Информационные документы.	1	1
	Всего		8	4

3.4 Лабораторные занятия

Учебным планом не предусмотрено.

4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Багузова, Л.В. Методические рекомендации для студентов к практическим и семинарским занятиям по курсу «Психология делового

общения». Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/pluginfile.php/822126>

2. Методические указания для преподавателей и студентов по курсу «Психология делового общения». Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/pluginfile.php/867464>

3. Багузова, Л.В. Конспект лекций для студентов по курсу «Психология делового общения». Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/pluginfile.php/822129>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации: в печатной и электронной форме.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочными средствами для текущего и промежуточного контроля по дисциплине являются: тест, реферат (эссе), контрольные задания по модулю 1 и 2, зачет. Оценочные средства и критерии их оценивания приведены в Фонде оценочных средств в приложении (в виде ФОС) к рабочей программе.

В соответствии с учебным планом, формами контроля по дисциплине «Психология делового общения» для студентов всех форм обучения является зачет.

Целью зачета является проверка усвоения студентами практического материала по темам курса.

Зачет по дисциплине «Психология делового общения» может проводиться в зависимости от целесообразности и успеваемости студентов в течение учебного семестра в следующих формах:

- в виде тестирования по основным темам курса;
- в письменном виде (письменный ответ студентов на поставленные преподавателем вопросы и задания);
- в форме устного собеседования по основным вопросам курса (или обсуждения решенной студентом практической, хозяйственной ситуации).

Уровень знаний, умений и навыков студентов при проведении зачета оценивается по двубальной шкале оценками: «зачтено» и «не зачтено».

При проведении устного или письменного зачета используются следующие критерии оценивания умений, знаний и навыков студентов:

- «Зачтено» выставляется, как минимум, при усвоении студентом основного материала, в изложении которого допускаются отдельные неточности, нарушение последовательности, отсутствие некоторых существенных деталей, имеются затруднения в выполнении практических заданий.

- «Не зачтено» выставляется, если студент не владеет значительной частью материала, допускает принципиальные ошибки, с большими

затруднениями выполняет практические работы, если ответ свидетельствует об отсутствии знаний по предмету.

При проведении зачета с использованием баз тестовых материалов рекомендуется использовать следующие критерии оценивания знаний студентов:

Перечень циклов ВПО	ГОС	Уровень знаний студентов	
		Оценка	
		Зачтено	Не зачтено
ОПД, СД		Более 60%	Менее 60%

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

А) Основная литература

1. Организация ведения переговоров [Текст] : учеб. пособие / О. В. Шевелева . - 2-е изд., изм. и доп. - Москва : Советский спорт, 2014. - 304 с.

Режим доступа: <https://rucont.ru/file.ashx?guid=b865589a-2a15-4a5c-b2b7-4689bba43d86>

2. Деловые коммуникации [Текст] : учебник для бакалавров по экономическим направлениям и специальностям / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко ; Рос. эконом. ун-т им. Г. В. Плеханова. - Москва : Юрайт, 2014. - 468 с.

3. Психология общения и межличностных отношений [Текст] : учебное пособие для вузов по направлению 050100 "Педагогическое образование" / Е. П. Ильин. - 2-е изд. - Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород : Питер , 2015. - 586 с.

Б) Дополнительная литература

1. Профессиональная этика и психология делового общения [Текст] : учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / И. П. Кошечая, А. А. Канке. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2014. - 304 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=444527>

2. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Текст] : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2016. - 256 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=535092>

Методические издания для самостоятельных занятий

1. Этика и психология делового общения [Текст] : учеб. - метод. пособие для самостоятельной работы / Сиб. федерал. ун-т ; сост. Л. В. Новых.- Красноярск : СФУ, 2012. - 26 с.

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>
2. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

При изучении дисциплины предусматриваются следующие формы самостоятельной работы студента:

- подготовка реферата;
- работа с конспектом лекций;
- чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине с конспектированием по разделам;
- подготовка к выполнению практических занятий;
- работа с электронными ресурсами в сети Интернет

Порядок выполнения самостоятельной работы студентом

В процессе обучения самостоятельная работа носит характер практической деятельности с учебной литературой и компьютерными базами данных. Обучающиеся должны уметь составлять схемы, таблицы по тексту лекций и учебной литературе, готовить реферат по заданной теме, составлять письменный конспект главы или раздела.

Некоторые вопросы дисциплины вынесены на самостоятельное изучение, их необходимо законспектировать или подготовить реферат.

1. Работа с конспектом лекций.

Работа с конспектом лекций по курсу «Психология делового общения»

закljučается в том, что студент, после рассмотрения каждого раздела дисциплины, в период между очередными лекционными занятиями, изучает материал конспекта. Непонятные положения конспекта необходимо выяснить у преподавателя на консультациях по курсу, которые предусмотрены учебным планом.

2. Чтение основной и дополнительной литературы по курсу с конспектированием по разделам.

Самостоятельная работа при чтении учебной литературы начинается с изучения конспекта материала, полученного при слушании лекций преподавателя. При необходимости, в конспект лекций могут быть внесены схемы, эскизы рисунков, другая дополнительная информация.

При изучении нового материала составляется конспект. Сжато излагается самое существенное в данном материале. Максимально точно записываются определения, схемы, трудные для заполнения места.

3. Подготовка к практическим занятиям

Программа курса предусматривает выполнение практических работ. Подготовка к практическим занятиям заключается в работе с конспектом лекций по данной теме, в изучении соответствующего раздела учебника или учебного пособия, в просмотре дополнительной литературы. Практическая работа выполняется в аудитории.

Также подготовка к практическим занятиям включает в себя работу над рефератом.

В начале семестра преподаватель выдает темы рефератов. При подготовке доклада необходимо использовать основную и дополнительную литературу. Студент должен подготовить материал и доложить его на практическом занятии, в реферате раскрывается выбранная тема, по возможности приводится пример. При подготовке реферата студент может обращаться к преподавателю за разъяснением непонятого материала. Соответственно оформленный отчет должен быть сдан преподавателю.

Работа с электронными ресурсами в сети Интернет.

Для повышения эффективности самостоятельной работы студент должен учиться работать в поисковой системе сети Интернет и использовать найденную информацию при подготовке к занятиям. Поиск информации можно вести по автору, заглавию, виду издания, году издания или издательству. Также в сети Интернет доступна услуга по скачиванию методических указаний и учебных пособий, подбору необходимой учебной и научно-технической литературы.

Контроль самостоятельной работы проводится преподавателем в аудитории.

Предусмотрены следующие виды контроля:

- устный опрос;
- письменные работы;
- контроль с помощью технических средств и информационных систем.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level Лиц сертификат 45676576, от 02.07.2009, бессрочный;

Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level - Лиц сертификат сертификат 4316214, от 06.12.2007, бессрочный;

- Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц. сертификат EAV-0220436634 от 19.04.2018 по 26.04.2019;

Kaspersky Endpoint Security Лиц. сертификат 13C8-180426-082419-020-1508 от 26.04.2018 по 31.05.2019

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

1. Информационно-аналитическая система «Статистика» [Электронный ресурс]: база данных содержит актуальную статистическую информацию для бизнес-планирования, определения вида деятельности и анализа конкурентной среды. – Красноярск, [2007]. – Режим доступа: <http://ias-stat.ru>
2. Электронно-библиотечная система eLibrary [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [2000]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

10 Материально-техническая база, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и

доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, № 2-20 ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска учебная, доска Magnetoplan CC 180*120см, трибуна TP-1, экран настенно-потолочный ScreenMedia 274*366, потолочное крепление для проектора L=3000, проектор BenQ SP 870, проектор Epson EB-450 Wi,
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; №3-26 кабинет социально-гуманитарных наук ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen LMP 100109, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор Optoma DS211 видеofilмы по дисциплине «Психология» - 8 шт.
Учебная аудитория для самостоятельной работы: № 6-21 кабинет информатики ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300в сборе – 13 шт., концентратор Ascorp
Читальный зал отдела обслуживания по торгово - экономическим наукам научной библиотеки библиотечно - издательского комплекса Сибирского федерального университета № 3-05 ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель; Рабочееместо (Intel)Системный блок Intel Celeron D-326J 2.5, Монитор 19 Samsung 9430N Персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300 в сборе; Компьютер в сборе ROSCOM AMD - 10 шт.; Персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300 в сборе; Проектор Optoma DS211; Экран настенно-потолочный Lumen LMP 100109. Точка доступа D-Link DWL-7100 AP 802.11 b/g; Сканер - 2 шт.
Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, № 2-20 ул. Лиды Прушинской, зд.2	Специализированная мебель, доска учебная, доска Magnetoplan CC 180*120см, трибуна TP-1, экран настенно-потолочный ScreenMedia 274*366, потолочное крепление для проектора L=3000, проектор BenQ SP 870, проектор Epson EB-450 Wi,