

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) 43.03.03.02.01 «Ресторанное дело»
код и наименование направленности (профиля)

форма обучения очная

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

43.03.03.02.01 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.

Цель дисциплины – дать студентам знания в сфере психологии делового общения, позволяющего грамотно, качественно и эффективно осуществлять обслуживание потребителей гостиничного продукта, а также общаться в повседневной жизни.

1.2 Задачи изучения дисциплины.

В ходе изучения дисциплины студенты должны решить следующие задачи:

1. иметь представление о важности психологии делового общения в индустрии гостеприимства и туризма;
2. знать стили и виды общения, его основные законы;
3. иметь представление об основных типах личности и методах общения с каждым из них;
4. иметь представление о типологии конфликтных ситуаций и ссорах в процессе общения и методах их разрешения;
5. иметь представление об этике в сфере гостиничного бизнеса и правилах поведения сотрудников.

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: «Культура производства и обслуживания в общественном питании», «Психодиагностика».

Дисциплина является базовой основой для изучения дисциплин, «Организация анимационной деятельности в гостиничных комплексах», «Искусство обслуживания в ресторанном сервисе».

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	0,5 (18)	0,5 (18)		
занятия семинарского типа	0,94 (34)	0,94 (34)		
в том числе: семинары	0,28 (10)	0,28 (10)		
практические занятия	0,67 (24)	0,67 (24)		
другие виды контактной работы				
в том числе: курсовое проектирование				
групповое консультирование				
индивидуальное консультирование				
иные виды внеаудиторной контактной работы				
Самостоятельная работа обучающихся:	0,56 (20)	0,56 (18)		
изучение теоретического курса (ТО)	0,11 (4)	0,11 (4)		
подготовка реферата	0,11 (4)	0,11 (4)		
подготовка к практическим занятиям	0,17 (6)	0,17 (6)		
Выполнение заданий	0,17 (6)	0,17 (6)		
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зачет	зачет		

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад.ч)	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и практические занятия (акад. час)		
1	Модуль 1. Психология устного делового общения. Тема 1. Психология делового общения как объект научного познания и учебная дисциплина	2	6	2	ОК-6
2	Модуль 1. Психология устного делового общения Тема 2. Психологические особенности публичного выступления.	2	4	2	ОК-6
3	Модуль 1. Психология устного делового общения Тема 3. Деловые беседы	2	2	2	ОК-6
4	Модуль 1. Психология устного делового общения Тема 4-5 Правила общения по телефону	4	6	4	ОК-6
5	Модуль 1. Психология устного делового общения Тема 6. Деловое совещание	2	6	2	ОК-6
6	Модуль 1. Психология устного делового общения Тема 7. Конфликты и пути их разрешения	2	2	4	ОК-6
7	Модуль 2 Психология и этика письменного делового общения. Тема 1-2 Общие правила оформления документов	4	8	4	ОК-6
	Всего	18	34	20	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах	
			всего	В том числе, в инновационной форме
1	Модуль 1. Тема 1.	Психология делового общения как объект научного познания и учебная дисциплина	2	-
2	Модуль 1. Тема 2.	Психологические особенности	2	-

		публичного выступления		
3	Моодуль 1. Тема 3	Деловые беседы	2	-
4	Модуль 1. Тема 4-5	Правила общения по телефону	4	-
5	Модуль 1. Тема 6	Деловое совещание	2	-
6	Модуль 1. Тема 7	Конфликты и пути их разрешения	2	-
7	Модуль 2. Тема 1-2	Общие правила оформления документов	4	-
	Всего		18	-

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах	
			всего	В т.ч., в иннов. форме
1	1. Психология делового общения как объект научного познания и учебная дисциплина	1. Дискуссия-семинар на тему. - Язык, культура и межкультурная коммуникация. 2. Практическое занятие. Оценка эффективности делового общения 3. Семинар. Проработка правил и технических приёмов «позитивного слушания».	6	-
2	2. Психологические особенности публичного выступления	1. Семинар. Подготовка и проведение публичного выступления. 2. Практическое занятие. Владение способами привлечения и удержания внимания аудитории.	4	-
3	3. Деловые беседы.	1. Практическое занятие. Проработка способов задавания и конструирования вопросов.	2	-
4	4. Правила общения по телефону	1. Семинар. Культура телефонных разговоров в деловом общении. 2. Практическое занятие. Проработать фазы телефонного разговора. 3. Практическое занятие. Типичные ситуации телефонного разговора.	6	-
5	5. Деловое совещание	1. Практическое занятие. Публичные выступления «Пресс-конференция»: проходит в форме защиты творческих проектов. 2. Практическое занятие. Составление плана-схемы совещания. 3. Практическое занятие. Деловая игра «Проведение делового совещания»	6	-
6	6. Конфликты и пути их разрешения	1. Семинар. Конфликтное взаимодействие в деловом общении	2	-
7	7. Общие правила оформления	Практические занятия по темам: 1. Применение нормативных документов	8	-

документов	при оформлении документов. 2. Бланки документов 3. Организационные документы. 4. Распорядительные документы. 5. Информационные документы.		
Всего		34	-

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	
ОПД, СД		Зачтено	Не зачтено
		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. Кошева, 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>

3. 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)

Дисциплина «Психология делового общения» осваивается студентами в течение 72 часов. Часть этого времени (36 часов) отводится на аудиторные формы работы (лекционные и семинарские занятия, другие виды аудиторных занятий), которые проводятся при непосредственном участии преподавателя. Вторая часть установленных стандартом часов (18 часов) отводится для самостоятельной, или внеаудиторной, работы студентов.

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

Карта самостоятельной работы

Наименование темы или вопроса	Час	Вид работы	Форма контроля
Психология делового общения как объект научного познания и учебная дисциплина	2	Проработка конспекта лекций для ответа на вопросы	Устный опрос
	2	Подготовка доклада	Устный опрос
Психологические особенности публичного выступления. Деловые беседы.	2	Составить таблицу	Устный опрос
	2	Подготовка к семинару	Устный опрос
Правила общения по телефону	2	Подготовка Эссе	Отчетная работа
Деловое совещание	2	Проработка конспекта лекций для ответа на вопросы	Устный опрос
Конфликты и пути их разрешения	2	Подготовка к коллоквиуму	Отчетная работа; Устный опрос
Общие правила оформления документов	4	Проработка конспекта лекций для ответа на вопросы	Устный опрос
Всего	18		

Порядок выполнения самостоятельной работы студентом

Самостоятельная работа, как правило, имеет творческий характер и выполняется на третьем уровне развития самостоятельной познавательной деятельности. 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» заключается 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;
 ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users - Лиц сертификат
 EAV-0189835462;
 Kaspersky Endpoint Security – Лиц сертификат 2462170522081649547546

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 СС 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 видеофильмы 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 Acorn
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.