Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ КемГУ
Дата и время: 2025-04-23 00:00:00
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Кузбасский гуманитарно-педагогически институт

Факультет информатики, математики и экономики

«УТВЕРЖДАЮ»
Декан ФИМЭ
Фомина А.В.
«08» февраля 2024 г.

Рабочая программа дисциплины

К.М.02.07 Психология делового общения

Направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки
«Гостиничная деятельность»

Программа бакалавриата

Квалификация (степень) выпускника

бакалавр

Форма обучения
Заочная

Год набора 2024

Новокузнецк 2024

Оглавление

1 Цель дисциплины 3

1.1 Формируемые компетенции .....**Ошибка! Закладка не определена.**

1.2 Индикаторы достижения компетенций .....**Ошибка! Закладка не определена.**

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине 3

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации 3

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины 4

3.1 Учебно-тематический план 4

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы .....**Ошибка! Закладка не определена.**

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.....6

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины 6

5.1 Учебная литература 6

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины 7

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 8

6. Иные сведения и (или) материалы 8

6.1 Примерные темы письменных учебных работ 8

6.2.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации 11

Сведения о разработке и утверждении рабочей программы дисциплины .. **Ошибка! Закладка не определена.**

1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы бакалавриата (далее - ОПОП): УК-3, УК-4.

1.1 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	**Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной**	**Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной**
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Организует взаимодействие группы для решения проблемной ситуации и достижения поставленной индивидуальной и групповой цели, определяет свою роль в команде с использованием приемов диагностики. УК-3.2 Формирует (форматирует) межличностное, внутригрупповое и межгрупповое пространство и взаимодействие в команде с применением социально-коммуникативных технологий	Знать – специфику общения в команде; принципы толерантности и нормы взаимодействия в команде; – принципы взаимодействия в команде, обеспечивающие эффективность работы. Уметь – учитывать индивидуально-психологические особенности, социальные, этнические, конфессиональные и культурны различия при решении широкого круга задач; – диагностировать социальные, этнические, кон-фессиональные и культурные проблемы работы в группе; – устанавливать позитивные отношения во взаи-модействии с другими членами команды; Владеть – навыками толерантного поведения; – навыками регуляции поведения в социальной группе; – навыками взаимодействия в команде в ходе творческого решения профессиональных задач.
УК -4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК 4.2 Создает и корректирует высказывания в типовых ситуациях деловой коммуникации. УК 4.3 Организует деловую коммуникацию в соответствии с требованиями к её реализации. УК 4.4 Прогнозирует, оценивает и корректирует коммуникативное поведение	Знать: – особенности делового общения, его виды, формы, критерии эффективности; Уметь: – создавать и корректировать устные и письменные высказывания, характерные для деловой коммуникации; Владеть: – навыками использования высказываний, характерных для деловой коммуникации на государственном языке;

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации

Таблица 4 – Объем и трудоемкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения

	ОФО	ОЗФО	ЗФО
1 Общая трудоемкость дисциплины			108
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)			12
Аудиторная работа (всего):			12
в том числе:			
лекции			6
практические занятия, семинары			6
практикумы			
лабораторные работы			
в интерактивной форме			
в электронной форме			
Внеаудиторная работа (всего):			92
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем			
подготовка курсовой работы /контактная работа			
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)			
творческая работа (эссе)			
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)			92
4 Промежуточная аттестация обучающегося - экзамен/зачет с оценкой и объём часов, выделенный на промежуточную аттестацию:			
2 семестр - Зачет			4

3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5.1- Учебно-тематический план заочной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы	Всего трудоемкость	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости
			Лекции	Практические	Лабораторные		
1.	Общение как социально-психологическая проблема						
1.1	Введение в дисциплину "Психология делового общения». Предмет, основные категории и задачи курса	8	1	1		6	УО-1, УО-2,УО-4, ПР-4
1.2	Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	8	1	1		6	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.3	Перцептивная сторона делово-	9	1			8	УО-1, УО-2,

	го общения.						УО-4, ПР-4
1.4	Коммуникативная сторона делового общения.	9		1		8	УО-1, УО-2,УО-4, ПР-4
1.5	Психологическая культура вербального общения	9		1		8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.6	Невербальные особенности в процессе делового общения	9	1			8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.7	Интерактивная сторона делового общения	9		1		8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
2. Деловое общение, его виды и формы.							
2.1.	Деловая беседа как основная фо ма делового общения	9	1			8	УО-1, УО-2,УО-4, ПР-4
2.2.	Психологические аспекты перег ворного процесса.	8				8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
2.3.	Деловые совещания.	9	1			8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
2.4.	Психологические особенност публичного выступления	9		1		8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-1
2.5	Спор, дискуссия, полемика. Пр исхождение и психологическ особенности.	8				8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-1
	зачет						УО-4
	Итого:	**108**	**6**	**6**		**92**	

Шифры наименований оценочных средств

УО – устный опрос, УО-1 – собеседование по темам практических занятий, УО-2 – коллоквиум, УО-3 – зачет, УО-4 – экзамен; ПР – письменная работа: ПР-1 – тест, ПР-2 – контрольная работа, ПР-3 – эссе, ПР-4 – реферат, ПР-5 – курсовая работа, ПР-6 – научно-учебный отчет по практике, ПР-7 – отчет по НИРС; ИЗ – индивидуальное задание; ТС – контроль с применением технических средств: ТС-1 – компьютерное тестирование, ТС-2 – учебные задачи, ТС-3 – комплексные ситуационные задачи.

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 - Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (18 недель)
Текущая учебная работа в семестре (Посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	**80**	Лекционные занятия (конспект) (18 занятий)	**1 балл** - посещение 1 лекционного занятия	9-18
		Работа на семинарах	**1 балл** - посещение 1 практического занятия **2 балла** – посещение 1 занятия и выполнение работы на 51-65% **3 балла** - самостоятельность и выполнение работы на 66-85 % **4 балла** - вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 66-85 % **5 баллов** – существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 86-100%	20-45
		Индивидуальное задание по разделам 1-3 (словарь)	**7 баллов** (пороговое значение) **10 баллов** (максимальное значение)	7-10
		Индивидуальное задание по разделам 1-3 (3 задания)	**5 баллов** (пороговое значение) **9 баллов** (максимальное значение)	15-27
Итого по текущей работе в семестре				51 - 100
тест	**20**	Решение заданий части А.	**2,5 балла** (пороговое значение) **5 баллов** (максимальное значение)	2,5-5
		Решение заданий части В.	**2,5 балла** (пороговое значение) **5 баллов** (максимальное значение)	2,5-5
		Решение заданий части С. Задание 1	**3 балла** (пороговое значение) **5 баллов** (максимальное значение)	3-5
		Решение заданий части С. Задание 2	**3 балла** (пороговое значение) **5 баллов** (максимальное значение)	3-5
Итого по промежуточной аттестации (зачету)				11 – 20 б. (51 – 100% по приведенной шкале)
Суммарная оценка по дисциплине:		Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации		51 – 100 б.

В промежуточной аттестации оценка выставляется в ведомость в 100-балльной шкале и в буквенном эквиваленте (таблица 8):

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошевая И.П., Канке А.А. - Москва :ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. (Профессиональное образование) ISBN 978-5-8199-0374-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/444527 (дата обращения: 28.01.2020).

2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: Учебник / Бороздина Г.В., 2-е изд. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 295 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-006458-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/465327 (дата обращения: 28.01.2020).

Дополнительная учебная литература

1. Чеховских, М. И. Психология делового общения: Учебное пособие / Чеховских М.И., - 3-е изд., стер. - Москва :ИНФРА-М Издательский Дом, Нов. знание, 2011. - 253 с. (Высшее образование)ISBN 978-5-16-004694-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/254643 (дата обращения: 28.01.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-747-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/406091 (дата обращения: 28.01.2020). – Режим доступа: по подписке.

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ согласно таблице 9.

Таблица 9 - Учебные аудитории и программное обеспечение

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
716 Учебная аудитория для проведения: - занятий лекционного типа; - групповых и индивидуальных консультаций; - текущего контроля и промежуточной аттестации. **Специализированная (учебная) мебель:** доска меловая, кафедра, столы, стулья. **Оборудование для презентации учебного материала:** *переносные* - ноутбук, экран, проектор. **Используемое программное обеспечение:** MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС**.	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19
733 Класс деловых игр. Учебная аудитория для проведения: - занятий семинарского (практического) типа. **Специализированная (учебная) мебель:** круглый стол, столы, стулья. **Оборудование для презентации учебного материала:**	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19

переносное - ноутбук, экран, проектор. **Используемое программное обеспечение:** MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**	

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Научная электронная библиотека журналов - http://elibrary.ru
2. На сайте представлена библиотека электронных книг психологической направленности - http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/
3. Сайт «Психологос» - https://www.psychologos.ru
4. Статьи и психологические тесты, тест Томаса – Киллмэна – Типы поведения в конфликте - https://www.psychologos.ru/articles/view/test-tomasa---tipy-povedeniya-v-konflikte

6. Иные сведения и (или) материалы

6.1 Примерные темы письменных учебных работ

Примерные темы рефератов (докладов):

1. Определение понятия «общение», его структура и функции.
2. Характеристика и содержание общения.
3. Механизмы воздействия в процессе общения.
4. Понятие и виды психологического воздействия.
5. Закономерности психологического воздействия.
6. Методы психологического воздействия
7. Сущность и основные характеристики межличностного восприятия.
8. Психологические особенности межличностного взаимопонимания.
9. Первое впечатление и длительное общение.
10. Самоподача в общении.
11. Общение как коммуникация.
12. Вербальные и невербальные средства общения.
13. Структура коммуникации.
14. Барьеры коммуникации.
15. Общение как интеракция.
16. Сущность и особенности взаимодействия.
17. Разновидности взаимодействия.
18. Классификация взаимоотношений.
19. Стили общения.
20. Деловая беседа как основная форма делового общения.
21. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
22. Парирование замечаний собеседников.
23. Психологические приемы влияния на партнера.
24. Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
25. Проксемические особенности невербального общения.
26. Визуальный контакт.
27. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
28. Межнациональные различия невербального общения

29. Психологические принципы общения.
30. «Просчеты» в процессе разговора.
31. Спор, его психологические основы и особенности участия в нем.
32. Психологические типы собеседников.
33. Пять основных групп вопросов в ходе беседы.
34. Парирование замечаний собеседника и умение высказать собственные замечания.
35. Формальная сторона подготовки совещания.
36. Цели и функции руководителя до и во время совещания.
37. Динамика совещательного процесса.
38. Приемы ведения дискуссии.
39. Переговоры как разновидность общения.
40. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров.
41. Подготовка к переговорам.
42. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
43. Выслушивание партнера как психологический прием.
44. Техника и тактика аргументирования.
45. Формирование переговорного процесса.
46. Национальные стили ведения деловых переговоров.
47. Подготовка к выступлению.
48. Риторические приемы в публичном выступлении.
49. Личность и особенности речи убеждающего.
50. Аргументация и доказательство. Техника аргументации.
51. Классическая типология Курта Левина.
52. Выбор оптимального стиля руководства: ситуационный подход.
53. Психологические проблемы руководства.
54. Имидж делового человека. Модели поведения. Тактика общения.
55. Рабочая группа: социально-психологические особенности.
56. Типы взаимоотношений в системе руководитель — подчиненный.
57. Морально-психологический климат коллектива.
58. Классификация психотипов личностей.
59. Проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива
60. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
61. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
62. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
63. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
64. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта
65. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».
66. Классификация видов спора.
67. Культура спора и его предмет.
68. Позиции полемистов.
69. Поведение участников спора.
70. Индивидуальные особенности участников спора.
71. Национальные и культурные традиции спора.
72. Уважительное отношение к оппоненту.
73. Выдержка и самообладание в споре.
74. Психологические приемы убеждения в споре.
75. Приемы воздействия на участников спора.
76. Вопросы в споре и виды ответов.
77. Нечестные приемы. Позволительные и непозволительные уловки.
78. Понятие и природа стресса.
79. Профилактика стрессов в деловом общении.
80. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

Таблица 10 - Примеры тем практических/семинарских занятий

Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.	Семинар: 1. Понятие конфликта. 2. Виды и формы конфликта. 3. Структура конфликта, основные ее составляющие. 4. Основные источники конфликта, негативные и позитивные последствия конфликта; 5. Стили конфликтного поведения. 6. Методы и типологии конфликтного поведения.
Деловая этика и общие этические принципы делового общения.	Семинар: 1. Этические нормы общения. 2. Стили делового общения. 3. Стратегия делового поведения в коллективе. 4. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения. 5. Правила поведения в условиях конфликта. 6. Практическое задание: 7. Приведите примеры разных стилей делового общения. 8. Поясните, что значит «быть хорошим слушателем». 9. Приведите примеры различного реагирования на критику. 10. Подготовьте сценарий деловой игры с примерами конфликтных ситуаций.
Служебные документы в деловом общении.	Семинар: **1.** Деловой стиль. 2. Из истории формирования официально – делового стиля. Жанры. 3. Основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения управления. 4. Виды и применение унифицированных систем документации. 5. Виды документов, их классификация. 6. Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления. 7. Заявление. 8. Объяснительная записка. 9. Визитная карточка
Имидж как средство делового общения	Семинар: 1. Формирование имиджа, понятие, задачи, законы создания. 2. Имидж, определение, значение, алгоритм построения. 3. Гармония цвета. 4. Законы восприятия. 5. Иллюзия одевания. Правила подбора деловой одежды. 6. Аксессуары, правила выбора. Стили одежды. 7. Требования к деловой одежде женщин и мужчин.

6.2.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Таблица 10 - Примерные теоретические вопросы и практические задания к экзамену

№ п.п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вопросы к зачету (задания, задачи)
Вопросы по содержанию дисциплины		
1	Общение как социально- психологическая проблема.	1. Специфика делового общения. 2. Структура общения. 3. Стили общения: ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение. 4. Установление контакта в деловом общении. 5. Аттракция в деловом общении и способы ее формирования. Эффект ореола. 6. Взгляд, его виды и роль в общении. 7. Вербальные и невербальные средства коммуникации. 8. Неинтенциональные знаки. 9. Понятие перцепции. Психологические особенности восприятия информации - визуалы, аудиалы, кинестетики. 10. Особенности восприятия информации. Способы улучшения восприятия. 11. Виды слушания. Типичные ошибки слушания. 12. Умение слушать и слышать. Приемы хорошего слушания. 13. Способы управления вниманием делового партнера и аудитории. 36 Использование проксемики в деловом общении. 37. Позиции партнеров в контакте (пристройки). 38. Транзактный анализ Э.Берна в деловом общении. 39. Подготовка и проведение деловых переговоров. 40. Психологические методы воздействия на партнера. 41. Способы манипуляции. 42. Способы противостояния манипуляции. 43. Аргументация. Приемы и методы аргументации. 44. Конфликт в деловом общении. Стратегии решения конфликтной ситуации. 45. Стили управления: Авторитарный, демократический и нейтральный. 46. Правила общения с клиентами. 47. Управленческое общение.
2	Деловое общение, его виды и формы.	
3	Затрудненное деловое общение и этика делового общения.	
Задания		
1	Общение как социально- психологическая проблема.	1. Каковы основные функции общения? 2. Какие факторы определяют эффективность речевого воздействия? 3. Что такое фисцинация? 4. Причины возникновения коммуникативных барьеров? 5. Какие функции выполняют невербальные средства общения? 6. Что такое социальная перцепция? 7. Какие социально-перцептивные механизмы лежат в
2	Деловое общение, его виды и формы.	
3	Затрудненное деловое общение и этика делового общения.	

№ п.п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вопросы к зачету (задания, задачи)
		основе восприятия и понимания людьми друг друга? 8. В чем заключается суть транзактного анализа? 9. Проведите сравнительный анализ различных методов психологического воздействия. 10. Как соотносятся понятия деловое и профессиональное общение? 11. Что определяет функциональную готовность специалиста к профессиональному общению? 12. Как влияет мотивационно-потребностная сфера личности клиента на протекание делового общения? 13. В чем выражается влияние особенностей познавательной сферы клиентов на протекание делового общения? 14. Какие социально-психологические факторы определяют особенности построения профессионального общения специалиста? 15. Дайте характеристику этапам проведения деловых переговоров. 16. Какие факторы влияют на успешность переговоров? 17. Раскройте специфику управленческого общения. 18. Основные этапы управленческого общения. 19. Какие факторы влияют на точность прогнозирования поведения партнера в управленческом общении? 20. Что включает в себя понятие субъективные причины конфликтов? 21. Основные этапы протекания конфликтов? 22. Что характерно для конструктивных способов разрешения конфликтов?