

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.07.2022 14:45:06
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

Одобрена
на заседании кафедры

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Утверждена

Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования

15 декабря 2021 г.
протокол № 4

Председатель _____ Карх Д.А.



26.11.2021 г.
протокол № 4
Зав. кафедрой Заборова Е.Н.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Психология делового общения
Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Профиль	Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения	заочная
Год набора	2022

Разработана:
Доцент, к.с.н.
Клейменов М.В.

Екатеринбург
2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	4
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	10
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	10
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	11
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	12

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения программы учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является освоение теоретическими знаниями и овладение практическими навыками в деловых коммуникациях (личная коммуникативная культура, умение общаться с коллективом и т.д.), формирование умений, связанных с применением различных технологий в области деловых коммуникаций, формированием навыков осуществления эффективной деловой коммуникации, постановкой и решением задач, являющихся основой профессиональной деятельности. Формирование способности организации процесса обслуживания потребителей на основе применения клиентоориентированных технологий.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 3						
Зачет	108	20	8	12	84	3

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИД-1.ПК-5 Знать: принципы разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.

ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИД-2.ПК-5 Уметь: обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.
	ИД-3.ПК-5 Иметь навыки: организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
Семестр 3		104					
Тема 1.	Социально-психологические аспекты общения	12	1		1	10	
Тема 2.	Общение как обмен информацией. Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации	12	1		1	10	
Тема 3.	Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации	12	1		1	10	
Тема 4.	Общение как познание людьми друг друга. Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации	12	1		1	10	
Тема 5.	Вербальные средства деловой коммуникации	13	1		2	10	
Тема 6.	Невербальные средства деловой коммуникации	17	1		2	14	
Тема 7.	Психологические особенности коммуникативных партнеров	15	1		2	12	
Тема 8.	Имидж делового человека	11	1		2	8	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			

Социально-психологические аспекты общения	тест 1 (приложение 4)	Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме	0-10
Общение как обмен информацией Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации	тест 2 (приложение 4)	Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме	0-10
Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации	тест 3 (приложение 4)	Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме	0-10
Общение как познание людьми друг друга. Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации	тест 4 (приложение 4)	Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме	0-10
Вербальные средства деловой коммуникации	тест 5 (приложение 4)	Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме	0-10

Невербальные средства деловой коммуникации	тест 6 (приложение 4)	Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме	0-10
Психологические особенности коммуникативных партнеров	тест 7 (приложение 4)	Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме	0-10
Имидж делового человека	тест 8 (приложение 4)	Обсуждение основных вопросов и проблем, сформулированных в домашних заданиях. Решение ситуационных задач. Анализ деловых ситуаций. Обсуждение эссе или контрольных работ. тест Два балла за каждый правильный ответ. тест состоит из 5 вопросов по теме	0-10
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
3 семестр (3а)	Тест (приложение 5)	Студенты выполняют тестовые задания. Каждый правильный ответ 2 балла.	0-10

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

<p>Тема 1. Социально-психологические аспекты общения Изучение теоретического материала по теме: Социально-психологические аспекты общения</p>
<p>Тема 2. Общение как обмен информацией. Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации Изучение теоретического материала по теме: Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации</p>
<p>Тема 3. Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации Изучение теоретического материала по теме: Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации</p>
<p>Тема 4. Общение как познание людьми друг друга. Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации Изучение теоретического материала по теме: Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации</p>
<p>Тема 5. Вербальные средства деловой коммуникации Изучение теоретического материала по теме: Вербальные средства деловой коммуникации</p>
<p>Тема 6. Невербальные средства деловой коммуникации Изучение теоретического материала по теме: Невербальные средства деловой коммуникации</p>
<p>Тема 7. Психологические особенности коммуникативных партнеров Изучение теоретического материала по теме: Психологические особенности деловых партнеров</p>
<p>Тема 8. Имидж делового человека Изучение теоретического материала по теме: Имидж делового человека</p>

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. Социально-психологические аспекты общения</p> <p>Вопросы для обсуждения: Подходы к феномену общения в отечественной психологии. Виды потребностей в общении. Функции общения. Структура общения. Виды общения</p>
<p>Тема 2. Общение как обмен информацией. Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации</p> <p>Вопросы для обсуждения: Стили общения. Коммуникативные барьеры в процессе общения. Коммуникативная компетентность. Коммуникативная культура</p>
<p>Тема 3. Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации</p> <p>Вопросы для обсуждения: Основные теории межличностного взаимодействия. Виды межличностного взаимодействия.</p>
<p>Тема 4. Общение как познание людьми друг друга. Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации</p> <p>Вопросы для обсуждения: Эффекты межличностного восприятия. Особенности перцептивных процессов в управленческой деятельности. Ошибки восприятия и механизмы восприятия и понимания в деловом общении, деловой коммуникации</p>

<p>Тема 5. Вербальные средства деловой коммуникации Вопросы для обсуждения: Культура речи в деловом общении, деловой коммуникации. Официально- деловой стиль речи.</p>
<p>Тема 6. Невербальные средства деловой коммуникации Вопросы для обсуждения: Кинесические особенности невербального общения. Такесические особенности невербальной коммуникации. Проксемические особенности невербальной коммуникации. паралингвистические особенности невербальной коммуникации. О чём говорят позиции за столом при общении. Невербальные средства повышения делового статуса.</p>
<p>Тема 7. Психологические особенности коммуникативных партнеров Вопросы для обсуждения: Структура психики делового партнера. Соматические и гендерно-возрастные параметры личности партнера. Способности в деловом общении</p>
<p>Тема 8. Имидж делового человека Вопросы для обсуждения: Современная типология имиджа. Субъекты имиджирования. Технологии имиджирования. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения.</p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Социально-психологические аспекты общения Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме: Основные характеристики общения</p>
<p>Тема 2. Общение как обмен информацией. Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме: Коммуникативная сторона делового общения, деловой коммуникации</p>
<p>Тема 3. Общение как межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме: Интерактивная сторона делового общения, деловой коммуникации</p>
<p>Тема 4. Общение как познание людьми друг друга. Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме: Перцептивная сторона делового общения, деловой коммуникации</p>
<p>Тема 5. Вербальные средства деловой коммуникации Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме: Вербальные средства деловой коммуникации</p>
<p>Тема 6. Невербальные средства деловой коммуникации Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме: Невербальные средства деловой коммуникации</p>
<p>Тема 7. Психологические особенности коммуникативных партнеров Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме: Психологические типы деловых партнеров</p>

Тема 8. Имидж делового человека

Составление и анализ опорного конспекта и подготовка к практическим-семинарским занятиям по теме

: Имидж делового человека

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
учебным планом не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося
учебным планом не предусмотрено

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
учебным планом не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
учебным планом не предусмотрено

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 320 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1116661>

2. Кошечкина И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2022. - 304 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1817807>

3. Соболев В. В., Костенко Н. А. Этика и психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 202 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/493416>

Дополнительная литература:

1. Чеховских М.И. Психология делового общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2011. - 253 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/254643>

2. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов вузов. - Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 431 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1028716>

3. Кафтан В. В., Чернышова Л. И. Деловая этика [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 301 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/489361>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.