

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»

Направление подготовки/специальность: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Наименование образовательной программы: Реклама и управление в гостиничном бизнесе и туризме

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Заочная

Рабочая программа дисциплины
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ
И ТУРИЗМЕ


Блок:	Блок 1 «Дисциплины (модули)»
Часть образовательной программы:	Часть, формируемая участниками образовательных отношений
№ дисциплины по учебному плану:	Б1.Ч.06
Трудоемкость в зачетных единицах:	9 семестр - 5;
Часов (всего) по учебному плану:	180 часов
Лекции	9 семестр - 16 часов;
Практические занятия	9 семестр - 32 часа;
Лабораторные работы	не предусмотрено учебным планом
Консультации	9 семестр - 2 часа;
Самостоятельная работа	9 семестр - 129,5 часа;
в том числе на КП/КР	не предусмотрено учебным планом
Иная контактная работа	проводится в рамках часов аудиторных занятий
включая: Тестирование Контрольная работа Эссе Реферат	
Промежуточная аттестация:	
Экзамен	9 семестр - 0,5 часа;

Москва 2019

ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ:

Преподаватель

(должность)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Воронкина А.А.
	Идентификатор	Rf4a3e30e-VoronkinaAA-70390e09

(подпись)

А.А. Воронкина

(расшифровка подписи)

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной программы

(должность, ученая степень, ученое звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Жохова П.Е.
	Идентификатор	R5c95669a-ZhokhovaPY-06a87af4


(подпись)

П.Е. Жохова

(расшифровка подписи)

Заведующий выпускающей
кафедры

(должность, ученая степень, ученое звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Гаврилова Ю.В.
	Идентификатор	R87aa858f-GavrilovaYV-cb2050d5

(подпись)

Ю.В.

Гаврилова

(расшифровка подписи)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины: выработка целостного представления о культуре корпоративного общения; формирование системы знаний о грамотном построении эффективной коммуникации в сфере услуг; обучение основам продвижения туристического продукта и организации управления рекламными коммуникациями в процессе реализации маркетинговой стратегии

Задачи дисциплины

- обучить основам продвижения туристического продукта и организации управления рекламными коммуникациями в процессе реализации маркетинговой стратегии;
- сформировать знание о грамотном построении эффективной коммуникации в сфере услуг;
- рассмотреть особенности функционирования человеческой психики, основные типы личности и методы продуктивного взаимодействия с каждым из типов;
- ознакомить студентов с основами конфликтологии и способами разрешения конфликтных ситуаций.

Формируемые у обучающегося **компетенции** и запланированные **результаты обучения** по дисциплине, соотнесенные с **индикаторами достижения компетенций**:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
ПК-1 Способен разрабатывать и выбирать оптимальную маркетинговую стратегию продвижения туристического продукта и организовывать управление рекламными коммуникациями в процессе ее реализации	ИД-1 _{ПК-1} Разрабатывает оптимальную маркетинговую стратегию продвижения туристического продукта	знать: - принципы делового общения и ведения деловых переговоров; - основы разработки маркетинговых стратегий по продвижению туристического продукта.
ПК-1 Способен разрабатывать и выбирать оптимальную маркетинговую стратегию продвижения туристического продукта и организовывать управление рекламными коммуникациями в процессе ее реализации	ИД-3 _{ПК-1} Организовывает управление рекламными коммуникациями	знать: - основные стили общения, способы общения (вербальные и невербальные), законы общения; - основы конфликтологии и антистрессовых решений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВО

Дисциплина относится к основной профессиональной образовательной программе Реклама и управление в гостиничном бизнесе и туризме (далее – ОПОП), направления подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, уровень образования: высшее образование - бакалавриат.

Базируется на уровне среднего общего образования.

Результаты обучения, полученные при освоении дисциплины, необходимы при выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

№ п/п	Разделы/темы дисциплины/формы промежуточной аттестации	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по видам учебной работы										Содержание самостоятельной работы/ методические указания
				Контактная работа							СР			
				Лек	Лаб	Пр	Консультация		ИКР		ПА	Работа в семестре	Подготовка к аттестации /контроль	
КПР	ГК	ИККП	ТК											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Теоретические основы психологии делового общения и маркетинговых коммуникаций	72	9	8	-	16	-	-	-	-	-	48	-	<p><u>Подготовка к контрольной работе:</u> Изучение материалов по разделу Теоретические основы психологии делового общения и подготовка к контрольной работе</p> <p><u>Подготовка к практическим занятиям:</u> Изучение материала по разделу "Теоретические основы психологии делового общения" подготовка к выполнению заданий на практических занятиях</p> <p><u>Подготовка к текущему контролю:</u> Повторение материала по разделу "Теоретические основы психологии делового общения"</p> <p><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Изучение дополнительного материала по разделу "Теоретические основы психологии делового общения"</p> <p><u>Изучение материалов литературных источников:</u> [1], Стр. 1-19 [4], Стр. 7-14</p>
1.1	Психология как наука о социальном взаимодействии	18		2	-	4	-	-	-	-	-	12	-	
1.2	Основные характеристики общения	18		2	-	4	-	-	-	-	-	12	-	
1.3	Основы делового этикета	18		2	-	4	-	-	-	-	-	12	-	
1.4	Технологии делового общения в рабочей группе и управление рекламными коммуникациями	18		2	-	4	-	-	-	-	-	12	-	
2	Психологические особенности коммуникантов в общении	72		8	-	16	-	-	-	-	-	-	48	
2.1	Личность в общении	18	2	-	4	-	-	-	-	-	-	12	-	
2.2	Психические свойства	18	2	-	4	-	-	-	-	-	-	12	-	

	личности													
2.3	Психология корпоративного общения	18	2	-	4	-	-	-	-	-	-	12	-	<u>Подготовка к контрольной работе:</u> Изучение материалов по разделу Психологические особенности коммуникантов в общении и подготовка к контрольной работе <u>Подготовка реферата:</u> В рамках реферативной части студенту необходимо провести обзор литературных источников по выбранной теме, комплексно осветить вопрос в соответствии с темой реферата, подготовить презентацию для выступления по результатам работы на семинарском занятии. В качестве тем реферата студенту предлагаются следующие варианты: 1. Этика в сервисной деятельности 2. Теоретические предпосылки становления дисциплины «Психология делового общения 3. Проксемика, как составная часть процесса общения. 4. Такесика и её роль в процессе общения. 5. Живое общение и автоматизированные системы обслуживания в гостиничном бизнесе: плюсы и минусы. Приемы управления вниманием человека. 6. Деловое общение в рабочей группе. 7. Проблемы лидерства. 8. Деловое общение и психодиагностика 9. Учет гендерных особенностей в процессе работы отеля. 10. Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах российских ученых. 11. Методики направленные на выявление типов личностей: авторы, применение, диагностика. 12. История ораторского искусства. 13. Великие ораторы мира и их речи. 14. Культура речи и ее значение при обслуживании гостей. 15. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. 16. Проксемические особенности невербального общения. 17. Стресс и стрессоустойчивость. 18. Методы
2.4	Социальное взаимодействие в адаптивном туризме	18	2	-	4	-	-	-	-	-	-	12	-	

													предупреждения конфликтных ситуаций. 19. Основные теории и типы личности. 20. Трансактный анализ Э.Берна. <u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Изучение дополнительного материала по разделу "Психологические особенности коммуникантов в общении" <u>Подготовка к текущему контролю:</u> Повторение материала по разделу "Психологические особенности коммуникантов в общении" <u>Изучение материалов литературных источников:</u> [2], Стр. 307-317 [3], Стр. 26-33, стр. 67-69 [4], Стр. 55-60
	Экзамен	36.0	-	-	-	-	2	-	-	0.5	-	33.5	
	Всего за семестр	180.0	16	-	32	-	2	-	-	0.5	96	33.5	
	Итого за семестр	180.0	16	-	32		2		-	0.5		129.5	

Примечание: Лек – лекции; Лаб – лабораторные работы; Пр – практические занятия; КПр – аудиторные консультации по курсовым проектам/работам; ИККП – индивидуальные консультации по курсовым проектам/работам; ГК- групповые консультации по разделам дисциплины; СР – самостоятельная работа студента; ИКР – иная контактная работа; ТК – текущий контроль; ПА – промежуточная аттестация

3.2 Краткое содержание разделов

1. Теоретические основы психологии делового общения и маркетинговых коммуникаций

1.1. Психология как наука о социальном взаимодействии

Основные понятия психологии как науки; определение места психологических знаний в системе общения в гостеприимстве; социальная перцепция: идентификация, эмпатия, рефлексия; понятие конформизма и неконформизма - особенности коммуникации с разными типами.

1.2. Основные характеристики общения

Функции общения, структура межличностной коммуникации, стиль общения, виды общения, уровни общения; вербальная и невербальная коммуникация - основы графологии, физиогномики, кинесики, ораторское искусство; скрытый посыл макияжа, привычек, использования предметов ежедневного пользования; синтоническая модель общения.

1.3. Основы делового этикета

Общие положения, принципы делового общения, речевая стилистика делового общения, деловые переговоры, психологические приемы влияния на партнера, методика активного слушания, восприятие и понимание в процессе общения.

1.4. Технологии делового общения в рабочей группе и управление рекламными коммуникациями

Рабочая группа: социально-психологические особенности; команда как эффективная форма рабочей группы; признаки команды, динамика развития команды; коллективные методы генерации идей (мозговой штурм, синектика); понятие командных ролей; понятие рекламная коммуникация, стратегии продвижения продукта в рамках маркетинговой кампании; продвижение туристического продукта.

2. Психологические особенности коммуникантов в общении

2.1. Личность в общении

Теории личности, типы личности, защитные механизмы эго, барьеры общения, правила раскрепощения, учет гендерных особенностей, возрастная психология.

2.2. Психические свойства личности

Сущность понятий: характер, темперамент, направленность. Характерологические теории, теории темперамента. Мотивы, идеалы, ценности, убеждения, стереотипизация сознания..

2.3. Психология корпоративного общения

Лидерство, типы лидеров; понятие межличностного конфликта; культура разрешения конфликтных ситуаций; технологии разрешения конфликта; стили руководства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.

2.4. Социальное взаимодействие в адаптивном туризме

Психологические особенности оказания туристических услуг для людей с ограничениями здоровья; понятие социальной интеграции, адаптивного туризма и ограничения в участии; рассмотрение индивидуального подхода к лицам с ограничением жизнедеятельности; ключевые потребности разных групп потребителей туристических услуг, включая людей с ограничениями деятельности.

3.3. Темы практических занятий

1. Социальное взаимодействие в адаптивном туризме;
2. Психология корпоративного общения;
3. Психические свойства личности;
4. Личность в общении;
5. Технологии делового общения в рабочей группе;
6. Основы делового этикета;
7. Психология как наука о социальном взаимодействии;
8. Основные характеристики общения.

3.4. Темы лабораторных работ не предусмотрено

3.5 Консультации

Групповые консультации по разделам дисциплины (ГК)

1. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Теоретические основы психологии делового общения"
2. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Психологические особенности коммуникантов в общении", разбор ситуаций из практики делового общения

Текущий контроль (ТК)

1. Консультации направлены на получение индивидуального задания для выполнения контрольных мероприятий по разделу "Теоретические основы психологии делового общения"

3.6 Тематика курсовых проектов/курсовых работ

Курсовой проект/ работа не предусмотрены

3.7. Соответствие разделов дисциплины и формируемых в них компетенций

Запланированные результаты обучения по дисциплине (в соответствии с разделом 1)	Коды индикаторов	Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.3.1)		Оценочное средство (тип и наименование)
		1	2	
Знать:				
основы разработки маркетинговых стратегий по продвижению туристического продукта	ИД-1пк-1	+		Эссе/Психологические особенности построения маркетинговой коммуникации
принципы делового общения и ведения деловых переговоров	ИД-1пк-1	+		Тестирование/Теоретические основы психологии делового общения Контрольная работа/Теоретические основы психологии общения
основы конфликтологии и антистрессовых решений	ИД-3пк-1		+	Реферат/Психологические особенности коммуникантов в общении
основные стили общения, способы общения (вербальные и невербальные), законы общения	ИД-3пк-1		+	Реферат/Психологические особенности коммуникантов в общении

4. КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ)

4.1. Текущий контроль успеваемости

9 семестр

Форма реализации: Защита задания

1. Психологические особенности коммуникантов в общении (Реферат)

Форма реализации: Обмен электронными документами

1. Психологические особенности построения маркетинговой коммуникации (Эссе)

Форма реализации: Письменная работа

1. Теоретические основы психологии делового общения (Тестирование)
2. Теоретические основы психологии общения (Контрольная работа)

Балльно-рейтинговая структура дисциплины является приложением А.

4.2 Промежуточная аттестация по дисциплине

Экзамен (Семестр №9)

В диплом выставляется оценка за 9 семестр.

Примечание: Оценочные материалы по дисциплине приведены в фонде оценочных материалов ОПОП.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Печатные и электронные издания:

1. Шарухин, А. П. Психология делового общения : учебник для вузов по направлениям "Туризм", "Гостиничное дело" / А. П. Шарухин, А. М. Орлов . – М. : Академия, 2012 . – 240 с. – (Высшее профессиональное образование . Бакалавриат) . - ISBN 978-5-7695-8830-3 .;
2. Б. Р. Мандель- "Психология общения: история и проблематика", Издательство: "Директ-Медиа", Москва, Берлин, 2018 - (422 с.)
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799>;
3. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы : пер. с англ. / Э. Берн . – М. : Эксмо, 2010 . – 576 с. – (Психология общения) . - ISBN 978-5-699-27303-4 .;
4. В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко, Э. В. Островский, Л. Т. Подвойская- "Психология и этика делового общения", (5-е изд., перераб. и доп.), Издательство: "Юнити-Дана", Москва, 2015 - (415 с.)
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>.

5.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

1. СДО "Прометей";
2. Office / Российский пакет офисных программ;
3. Windows / Операционная система семейства Linux;
4. Майнд Видеоконференции;

5. Расписание учебных занятий.

5.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. ЭБС Лань - <https://e.lanbook.com/>
2. ЭБС "Университетская библиотека онлайн" - http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red
3. Электронная библиотека МЭИ (ЭБ МЭИ) - <http://elib.mpei.ru/login.php>
4. Информационно-справочная система «Кодекс/Техэксперт» - <Http://proinfosoft.ru;>
<http://docs.cntd.ru/>

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тип помещения	Номер аудитории, наименование	Оснащение
Учебные аудитории для проведения лекционных занятий и текущего контроля	Н-202, Лекционная учебная аудитория	парта со скамьей, трибуна, доска меловая, экран, колонки
	Ж-120, Машинный зал ИВЦ	сервер, кондиционер
Учебные аудитории для проведения практических занятий, КР и КП	М-801, Учебная аудитория	парта, стул, компьютерная сеть с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран, доска маркерная
	Ж-120, Машинный зал ИВЦ	сервер, кондиционер
Учебные аудитории для проведения промежуточной аттестации	М-802, Учебная аудитория	парта, стул, доска интерактивная, компьютерная сеть с выходом в Интернет, доска маркерная
Помещения для самостоятельной работы	НТБ-303, Компьютерный читальный зал	стол компьютерный, стул, стол письменный, вешалка для одежды, компьютерная сеть с выходом в Интернет, компьютер персональный, принтер, кондиционер
Помещения для консультирования	М-905, Учебная аудитория	стул, доска интерактивная, компьютерная сеть с выходом в Интернет, доска маркерная
	М-909, Помещение кафедры «РСиЛ»	кресло рабочее, рабочее место сотрудника, стол, стол для работы с документами, стул, шкаф, шкаф для документов, шкаф для одежды, тумба, компьютерная сеть с выходом в Интернет, компьютер персональный, принтер, стенд информационный
Помещения для хранения оборудования и учебного инвентаря	М-901а, Архивное помещение ГПИ	кресло рабочее, стеллаж для хранения книг, стул

БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ**Психология делового общения в гостиничном бизнесе и туризме**

(название дисциплины)

9 семестр**Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:**

КМ-1 Теоретические основы психологии делового общения (Тестирование)

КМ-2 Теоретические основы психологии общения (Контрольная работа)

КМ-3 Психологические особенности построения маркетинговой коммуникации (Эссе)

КМ-4 Психологические особенности коммуникантов в общении (Реферат)

Вид промежуточной аттестации – Экзамен.

Номер раздела	Раздел дисциплины	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
		Неделя КМ:	4	8	10	14
1	Теоретические основы психологии делового общения и маркетинговых коммуникаций					
1.1	Психология как наука о социальном взаимодействии				+	
1.2	Основные характеристики общения		+	+		
1.3	Основы делового этикета		+	+		
1.4	Технологии делового общения в рабочей группе и управление рекламными коммуникациями				+	
2	Психологические особенности коммуникантов в общении					
2.1	Личность в общении					+
2.2	Психические свойства личности					+
2.3	Психология корпоративного общения					+
2.4	Социальное взаимодействие в адаптивном туризме					+
Вес КМ, %:			25	25	25	25