

**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 2021**

**ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ:**

Преподаватель

(должность)

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

(подпись)

А.А. Воронкина

(расшифровка подписи)

**СОГЛАСОВАНО:**

Руководитель  
образовательной программы

(должность, ученая степень, ученое звание)

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

(подпись)

П.Е. Жохова

(расшифровка подписи)

Заведующий выпускающей  
кафедры

(должность, ученая степень, ученое звание)

|  |   |                                |
|--|---|--------------------------------|
|  | <b>Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b> |                                |
|  | <b>Сведения о владельце ЦЭП МЭИ</b>                       |                                |
|  | 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 <sub>ПК-1</sub> Разрабатывает оптимальную маркетинговую стратегию продвижения туристического продукта | знать:<br>- основы разработки маркетинговых стратегий по продвижению туристического продукта;<br>- принципы делового общения и ведения деловых переговоров. |
| ПК-1 Способен разрабатывать и выбирать оптимальную маркетинговую стратегию продвижения туристического продукта и организовывать управление рекламными коммуникациями в процессе ее реализации | ИД-3 <sub>ПК-1</sub> Организовывает управление рекламными коммуникациями                                   | знать:<br>- основы конфликтологии и антистрессовых решений;<br>- основные стили общения, способы общения (вербальные и невербальные), законы общения.       |

## 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><b><u>Подготовка к контрольной работе:</u></b><br/>Изучение материалов по разделу Теоретические основы психологии делового общения и подготовка к контрольной работе</p> <p><b><u>Подготовка к практическим занятиям:</u></b><br/>Изучение материала по разделу "Теоретические основы психологии делового общения" подготовка к выполнению заданий на практических занятиях</p> <p><b><u>Подготовка к текущему контролю:</u></b><br/>Повторение материала по разделу "Теоретические основы психологии делового общения"</p> <p><b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Изучение дополнительного материала по разделу "Теоретические основы психологии делового общения"</p> <p><b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b><br/>[1], Стр. 1-19<br/>[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 | - | <p><b><u>Подготовка к контрольной работе:</u></b><br/>Изучение материалов по разделу Психологические особенности коммуникантов в общении и подготовка к контрольной работе</p> <p><b><u>Подготовка реферата:</u></b> 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</p> |  |  |
| 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.<br><b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Изучение дополнительного материала по разделу "Психологические особенности коммуникантов в общении"<br><b><u>Подготовка к текущему контролю:</u></b> Повторение материала по разделу "Психологические особенности коммуникантов в общении"<br><b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b><br>[2], Стр. 307-317<br>[3], Стр. 26-33, стр. 67-69<br>[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. Психология как наука о социальном взаимодействии;
4. Основы делового этикета;
5. Технологии делового общения в рабочей группе;
6. Личность в общении;
7. Психические свойства личности;
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<br>(в соответствии с разделом 1)  | Коды индикаторов | Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.3.1) |   | Оценочное средство (тип и наименование)                                |
|---|------------------|---|---|--|
|   |                  | 1   | 2 |  |
| <b>Знать:</b>   |                  |   |   |  |
| принципы делового общения и ведения деловых переговоров                             | ИД-1пк-1         | +   |   | Реферат/Психологические особенности коммуникантов в общении            |
| основы разработки маркетинговых стратегий по продвижению туристического продукта    | ИД-1пк-1         | +   |   | Эссе/Психологические особенности построения маркетинговой коммуникации |
| основные стили общения, способы общения (вербальные и невербальные), законы общения | ИД-3пк-1         |   | + | Контрольная работа/Теоретические основы психологии общения             |
| основы конфликтологии и антистрессовых решений                                      | ИД-3пк-1         |   | + | Тестирование/Теоретические основы психологии делового общения          |

#### **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](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-203, Лекционная учебная аудитория | парта со скамьей, стол преподавателя, стул, трибуна, мультимедийный проектор  |
|   | Ж-120, Машинный зал ИВЦ             | сервер, кондиционер   |
| Учебные аудитории для проведения практических занятий, КР и КП          | Ж-120, Машинный зал ИВЦ             | сервер, кондиционер   |
|   | Ж-522, Учебная аудитория            | парта, парта со скамьей, стол преподавателя, стул, доска меловая  |
| 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-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 |
|   | М-914, Учебная аудитория            | парта, стол преподавателя, стул, доска меловая  |
| 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   |