

**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**


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

**Москва 2023**

## 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 <sub>ПК-1</sub> Разрабатывает оптимальную маркетинговую стратегию продвижения туристического продукта	знать: - основы разработки маркетинговых стратегий по продвижению туристического продукта; - 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: - основы конфликтологии и антистрессовых решений; - 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> Изучение материалов по разделу Теоретические основы психологии делового общения и подготовка к контрольной работе</p> <p><b><u>Подготовка к практическим занятиям:</u></b> 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> 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> [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													<b><u>Подготовка к контрольной работе:</u></b>
2.3	Психология корпоративного общения	18	2	-	4	-	-	-	-	-	-	12	-	Изучение материалов по разделу Психологические особенности коммуникантов в общении и подготовка к контрольной работе
2.4	Социальное взаимодействие в адаптивном туризме	18	2	-	4	-	-	-	-	-	-	12	-	<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

													предупреждения конфликтных ситуаций. 19. Основные теории и типы личности. 20. Трансактный анализ Э.Берна. <b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Изучение дополнительного материала по разделу "Психологические особенности коммуникантов в общении" <b><u>Подготовка к текущему контролю:</u></b> Повторение материала по разделу "Психологические особенности коммуникантов в общении" <b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b> [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. Психология корпоративного общения;
2. Основные характеристики 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. Социальное взаимодействие в адаптивном туризме.

### **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	
<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
Учебные аудитории для проведения практических занятий, КР и КП	М-802, Учебная аудитория	парта, стул, доска интерактивная, компьютерная сеть с выходом в Интернет, доска маркерная
Учебные аудитории для проведения промежуточной аттестации	М-904, Учебная аудитория	стол преподавателя, стол учебный, стул, доска интерактивная, компьютерная сеть с выходом в Интернет, доска магнитная
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-917, Учебная аудитория	стол, стул, доска интерактивная, доска меловая, компьютерная сеть с выходом в Интернет
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