

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(РГГУ)**

*ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ  
ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА  
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства*

**«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И РЕЧЕВЫЕ  
КОММУНИКАЦИИ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ *(МОДУЛЯ)*

*Направление 43.03.03 Гостиничное дело*

*Направленность Гостиничная деятельность*

*Уровень квалификации выпускника (бакалавр)*

*Форма обучения (очная)*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2019

*Название дисциплины (модуля)* **«Психология делового общения и речевые коммуникации»**

Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):

к.э.н., доц Ключевская И.С.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры .....

№ 10 от 26.06.2019 г.

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

### **1. Пояснительная записка**

1.1 Цель и задачи дисциплины *(модуля)*

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине *(модулю)*

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

### **2. Структура дисциплины *(модуля)***

### **3. Содержание дисциплины *(модуля)***

### **4. Образовательные технологии**

### **5. Оценка планируемых результатов обучения**

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине *(модулю)*

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины *(модуля)***

### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

### **9. Методические материалы**

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

## **Приложения**

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Дисциплина «Психология делового общения» является частью блока дисциплин Б1.О.09 учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело. Дисциплина реализуется на факультете ФИПП кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства

Цель дисциплины: дать студентам базовые сведения по современному деловому этикету - теоретические знания и практические навыки сознательного применения профессионально-ориентированных принципов при анализе возникающих вопросов и проблем в сфере бизнеса и профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- развить навыки устной и письменной деловой коммуникации в сфере экономического (туристического) бизнеса, а именно - преодолевать барьеры в общении, искусно вести деловые переговоры, совещания, успешно выступать перед аудиторией.
- научить применять теоретические знания основ корпоративной культуры в практической работе, - а именно: организовывать работу исполнителей, принимать решения в соответствии с практиками современной управленческой культуры
- сформировать представление о нормах и практиках современного делового этикета.

### 1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю)

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;	Знать: особенности общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства  Уметь: использовать общения на русском языке в зависимости от ситуации  Владеть: навыками общения при организации взаимодействия с клиентами
	УК-4.2 Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем;	Знать: виды деловой переписки  Уметь: составлять документы для ведения деловой переписки  Владеть навыками ведения деловой переписки
	УК-4.3 Ведет деловую переписку на иностранном	Знать: особенности ведения деловой

	языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий;	переписки Уметь: вести деловую переписку с учетом социокультурных различий  Владеть навыками организации ведения деловой переписки с учетом социокультурных различий
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	Знать: национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения;  Уметь: применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера;  Владеть навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения» является частью блока дисциплин Б1.В.04 учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело. Дисциплина реализуется на факультете ФИПП кафедрой Современного туризма и гостеприимства. Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: История туризма и гостеприимства, Русский язык и культура речи, Основы толерантности.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: Политология, Корпоративное управление в индустрии гостеприимства, Профессиональный практикум.

### 2. Структура дисциплины (модуля)

#### Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 23.е., 72ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 28 ч., самостоятельная работа обучающихся 44 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Виды учебной работы (в часах)			Формы текущего
		Контактная			

		Семестр	Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточная аттестация	Самостоятель-ная работа	контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1	Раздел 1 Вводная часть. Основные понятия и проблемы	3	1	2				6	Проверка индивидуальных сообщений – рабочей тетради, опрос.
2	Раздел 2 Межкультурные аспекты делового общения	3	1	2				8	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
4	Раздел 3 Имидж делового человека	3	1	2				6	Проверка рабочей тетради, выполнение заданий
5	Раздел 4 Формы деловой коммуникации	3	1	4				6	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.»
6	Раздел 5 Психическая структура личности и практика делового общения:	3	1	4				4	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа. Контрольная работа
6	Раздел 6 Теория корпоративной культуры, ее элементы и функции.	3	1	2				4	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа..
7	Раздел 7 Коммуникация в организации	3	1	2				6	Проверка рабочей тетради, выполнение заданий
8	Раздел 8 Этика	3	1	2				4	Обсуждение

	делового общения								докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.»
	Зачет	<b>3</b>							<i>зачет по билетам</i>
	итого:		<b>8</b>	<b>20</b>				<b>44</b>	

### 3. Содержание дисциплины (модуля)

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	<b>Тема 1 Вводная часть. Основные понятия и проблемы.</b>	Понятие делового общения. Вербальная и невербальная коммуникация. Деловой этикет.
2	<b>Тема 2 Межкультурные аспекты деловой коммуникации</b>	Вербальные средства коммуникации. Слушание в деловой коммуникации. Невербальная коммуникация. Организация пространственной среды. Невербальные средства коммуникации. Манипуляции в общении. Compliments и критика в деловой коммуникации.
3	<b>Тема 3 Имидж делового человека</b>	Формирование вербального имиджа. Самопрезентация. Публичная речь. Барьеры в общении. Гендерный аспект деловой коммуникации. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров. Этикет делового общения.
4	<b>Тема 4 Формы деловой коммуникации</b>	Правила убеждения. Деловая беседа по телефону. Дискуссия. Деловые переговоры. Деловые совещания. Торги. Презентация и публичное выступление.
5	<b>Тема 5 Психическая структура личности и практика делового общения</b>	Структура психики по З.Фрейд. Модель психической структуры личности в аналитической психологии Юнга. Гуманистический и когнитивный подходы к пониманию психики личности Факторы детерминации поведения личности. Макро- и микросреда личности. Динамика человеческого поведения. Ролевое поведение в деловом общении.
6	<b>Тема 6 Теория корпоративной культуры, ее элементы и функции.</b>	Диагностика корпоративной культуры. Этапы диагностики. Инструменты диагностики (анализ документов, обход фирмы, анкетирование персонала организации, наблюдение заседаний, в том числе клиническое интервью, интервью). Методы диагностики. Разработка рамочных конструкций. Методика К. Камерона и Р. Куинна.



		<p>Методика Т. Дила и А. Кеннеди. Методика Г. Хофштеде. Методика критериев оценки (на примере методики АТАГ). Визуализация корпоративной культуры. Оценка организационной культуры: описание стратегии организации как критерия оценки корпоративной культуры; построение стратегически необходимой корпоративной культуры; визуализация стратегически необходимой корпоративной культуры; оценка необходимых культурных изменений</p>
7	<b>Тема 7 Коммуникация в организации</b>	<p>Коммуникация как функция управления организацией. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Структура внутренних коммуникаций - вертикальные и горизонтальные связи. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации. Прохождение информации по элементам коммуникативной системы. Особенности маркетинговых коммуникаций.</p>
8	<b>Тема 8 Этика делового общения.</b>	<p>Сущность деловой этики. Базовые документы деловой этики. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Этика бизнеса и корпоративная социальная ответственность. Профессиональная этика. Управленческая этика. Этические нормы различных форм деловой коммуникации.</p>

#### 4. Образовательные технологии

<i>№ n/n</i>	<i>Наименование раздела</i>	<i>Виды учебной работы</i>	<i>Информационные и образовательные технологии</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>5</i>
<i>1</i>	Вводная часть. Основные понятия и проблемы.	<i>Лекция 1.</i>  <i>Семинар 1.</i>  <i>Самостоятельная работа</i>	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
<i>2</i>	Межкультурные аспекты делового общения	<i>Лекция 2.</i>  <i>Семинар 2</i>  <i>Семинар 3</i>  <i>Самостоятельная работа</i>	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
<i>3</i>	Имидж делового человека	<i>Лекция 3</i>  <i>Семинар 3.</i>  <i>Семинар 5.</i>  <i>Самостоятельная работа</i>	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Развернутая беседа с обсуждением доклада  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
<i>4</i>	Формы деловой коммуникации	<i>Лекция 4.</i>  <i>Семинар 4.</i>  <i>Самостоятельная работа</i>	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора  Развернутая беседа с обсуждением доклада Контрольная работа  Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
<i>5</i>	Тема 5 Психическая структура личности и практика делового	<i>Лекция 5</i>  <i>Семинар 5.</i>	Лекция-визуализация с применением слайд-проектор  Развернутая беседа с обсуждением

	общения	<i>Самостоятельная работа</i>	доклада Контрольная работа Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
6	Теория корпоративной культуры, элементы ее функции.	<i>Лекция 6 Семинар 6. Самостоятельная работа</i>	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
7	Коммуникация в организации	<i>Лекция 7 Семинар 7 Самостоятельная работа</i>	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
8	Этика делового общения.	<i>Лекция 8 Семинар 8 Самостоятельная работа</i>	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций Тестирование

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- контрольная работа	15 баллов	15 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	15 баллов
- выступление с докладом	5 баллов	15 баллов
- тестирование	15 баллов	15 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)	40 баллов	40 баллов
<b>Итого за семестр</b>		<b>100 баллов</b>

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX

### 5.2. Критерии выставления оценок

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

### 5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

#### Вопросы для подготовки к зачету

- 1 Вербальные средства коммуникации.
- 2 Невербальные средства коммуникации.
- 3 Гендерный аспект деловой коммуникации.
- 4 Формы деловой коммуникации
- 5 Деловой этикет и дресс-код.
- 6 Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции.

- 7 Деловая этика традиционного общества.
- 8 Самопрезентация. Формирование вербального имиджа.
- 9 Публичная речь и правила убеждения.
- 10 Особенности этики деловых отношений иностранных партнеров.
- 11 Некорректные вопросы и темы у иностранных партнеров.
- 12 Организация пространственной среды деловых переговоров.
- 13 Правила подготовки и проведения публичного выступления.
- 14 Правила подготовки и проведения деловой беседы.
- 15 Правила подготовки и проведения делового совещания.
- 16 Правила подготовки и проведения переговоров.
- 17 Правила подготовки и проведения собеседования.
- 18 Правила подготовки и проведения торгов.
- 19 Правила подготовки и проведения пресс-конференции.
- 20 Правила подготовки и проведения презентаций.
- 21 Правила телефонного общения.
- 22 Правила и нормы деловой переписки
- 23 Понятие и функции корпоративной культуры
- 24 Модели корпоративной культуры
- 25 Диагностика корпоративной культуры: методика и инструменты
- 26 Коммуникация как форма управления организацией
- 27 Базовые документы и нормы деловой этики

#### **Темы контрольных работ**

- 1 Профессиональная этика и корпоративная социальная ответственность.
- 2 Этика управления как прикладное знание и гуманитарная технология профессиональной деятельности
- 3 Этика инноваций и управления проектной деятельностью
- 4 Ценностно-нормативная структура корпоративной культуры
- 5 Имиджевая структура корпоративной культуры
- 6 Игровая структура корпоративной культуры
- 7 Методика диагностики корпоративной культуры (на выбор – методика К. Камерона и Р. Куинна; Т. Дила и А. Кеннеди; Г. Хофштеде)
- 8 Визуализация корпоративной культуры.
- 9 Вертикальные и горизонтальные коммуникации в организации

- 10 Особенности маркетинговых коммуникаций.
- 11 Этические нормы различных форм деловой коммуникации.
- 12 Роль лидерства в развитии организационной культуры

### Примеры домашних заданий

**1. Практическое задание:** Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:

1. Совершать пробежки: а) даму средних лет; б) пожилого мужчину.
2. Бросить курить: а) восьмиклассника; б) тридцатилетнюю женщину.
3. Сдавать одежду в химчистку: а) малообеспеченного гражданина; б) преуспевающего.
4. Застраховать имущество: а) многодетную семью; б) одинокого мужчину; в) директора фирмы.
5. Изучить курс эффективного общения: а) нового сотрудника фирмы; б) директора фирмы.
6. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак: а) молодую женщину; б) преуспевающего директора фирмы.

#### 2. Заполните таблицу 1.

**Таблица 1. – Особенности деловых приемов**

<i>Вид приема</i>	<i>Время проведения</i>	<i>Длительность</i>	<i>Что подается</i>	<i>Форма одежды</i>
<i>Завтрак</i>				
<i>Ланч</i>				
<i>«Бокал шампанского»</i>				
<i>Чай</i>				
<i>«Жур фикс»</i>				
<i>Коктейль</i>				
<i>Фуршет</i>				
<i>Обед</i>				
<i>Ужин</i>				
<i>«А ля фуршет»</i>				

#### 3. Практическое упражнение «Визитная карточка»

Проанализируйте визитные карточки, имеющиеся у вас, с точки зрения правильности и корректности оформления. Оформите свою визитную карточку (семейную, рабочую, личную).

#### 4. Практикум 1.

##### Деловая игра «Встреча с иностранным партнером»

Используя имеющийся и дополнительный материал, инсценируйте первую встречу и процесс переговоров с иностранными партнерами любой страны. Продумайте свой диалог, манеру поведения, место проведения переговоров, возможные подарки.

#### 5. Практикум 2.

##### Деловая игра «Этика и стиль руководства»

Разбор конкретных ситуаций

**Ситуация 1.** Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. На этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

**Ситуация 2.** На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

**Ситуация 3.** Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходиться сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

**Ситуация 4.** К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?

**Ситуация 5.** Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним. Как бы Вы построили свое выступление?

**Ситуация 6.** Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что Вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни». Вы говорите:

**Ситуация 7.** Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны Вам. Он хвалит Ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т.д. При



этом он приводит конкретные примеры. Как Вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

**Ситуация 8.** Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником. Как Вы будете реагировать на выступление?

### Примеры тестов

#### 1. Предметом делового общения является ...

А) интерес Б) конфликт В) дело

#### 2. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...

А) в восприятии и понимании другого человека Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

#### 3. Что входит в классификацию невербальных средств общения?

А) кинесика Б) патетика В) проксемика

#### 4. Что не относится к невербальным средствам общения?

А) походка Б) пауза В) просьба

#### 5. Какие невербальные средства общения входят в группу кинесических ?

А) мимика Б) беседа В) визуальный контакт

#### 6. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...

А) кинесические средства общения Б) просодические средства общения В) такесические средства общения

#### 7. Просодические средства общения связаны с (со) ...

А) прикосновением Б) тембром голоса В) взглядом

#### 8. Что не относится к такесическим средствам общения?

А) рукопожатия Б) похлопывание по плечу В) движения руками (жесты)

#### 9. Похлопывание по плечу возможно при ...

А) моральной поддержке человека Б) равенстве социального положения участников общения В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению Г) встрече с коллегами по работе

#### 10. Доминирующее рукопожатие – это значит ...

А) рука сверху, ладонь развернута вниз Б) рука снизу, ладонь развернута вверх В) обе ладони находятся в вертикальном положении Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

**11. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...**

А) забывчивости Б) лжи В) враждебности

**12. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...**

А) интервью Б) деловая беседа В) деловые переговоры

**13. К особенностям деловых переговоров относят ...**

А) взаимозависимость участников переговоров Б) разнородность интересов сторон В) обострение отношений с партнерами

**14. Стратегии ведения переговоров – это ...**

А) позиционный торг Б) разрешение сложившегося конфликта В) взаимный учет интересов участников

**15. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?**

А) мягкий Б) средний В) жесткий

**16. Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы. К ним относятся:**

А) повестка дня Б) порядок принятия решений В) этапы ведения переговоров

**17. Успех переговоров определяет ...**

А) знание предмета обсуждения Б) владение техникой ведения переговоров В) умение перебивать собеседника

**18. Стадии переговорного процесса – это ...**

А) подготовка к переговорам Б) оценка внешности партнеров по переговорам В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей Г) процесс переговоров

**19. Основная функция речевого этикета – ...**

А) переход к внешней речи Б) снятие агрессии В) передача смысла высказывания

**20. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...**

А) конфликт внутриличностный Б) конфликт межличностный В) конфликт между организациями или группами

**21. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...**

А) конфликт по горизонтали Б) конфликт по вертикали В) конфликт смешанного типа

**22. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...**

А) конфликты по горизонтали Б) конфликты по вертикали В) конфликты смешанного типа

**23. К позитивным функциям конфликта относятся ...**

А) получение новой информации об оппоненте Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе В) стимулирование к изменениям и развитию

**24. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...**

А) конструктивный Б) деструктивный В) объективный

**25. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?**

А) силовое давление Б) уговоры В) невмешательство

**26. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...**

А) адекватности восприятия конфликта Б) открытости и эффективности общения В) количества отрицательных эмоций

**27. Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стил ь ...**

А) конкуренции Б) сотрудничества В) компромисса Г) приспособления

**28. Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стил ь ...**

А) компромисса Б) конкуренции и соперничества В) сотрудничества Г) уклонения

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Список источников и литературы**

#### *Основные:*

Адизес Ицхак. Идеальный руководитель: почему нельзя им стать и что из этого следует? М.: Альпина Паблишер, 2014.

Адизес Ицхак. Ицхак Адизес Управление жизненным циклом корпорации. М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014.

Батырев М. 45 татуировок менеджера: правила российского руководителя. М.: Манн, Иванов и Фарбер, 2014.

Батырев М. 45 татуировок продавана: правила для тех, кто продает и управляет продажами. М.: Манн, Иванов и Фарбер, 2017.

Кови С. Семь навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности. — М. : [Альпина Паблицер](#), 2012. — 374 с.

Ник Япп, Мишель Сиретт. Эти странные французы // [http://fictionbook.ru/author/mishel\\_sirett/yeti\\_stranniye\\_francuziy/read\\_online.html?page=1](http://fictionbook.ru/author/mishel_sirett/yeti_stranniye_francuziy/read_online.html?page=1)

Рызов Игорь. Кремлевская школа переговоров. М.: Бомбора, 2016.

Сахоко Кадзи. Эти странные японцы // [http://bookz.ru/authors/sahoko-kadzi/eti-stra\\_387/1-eti-stra\\_387.html](http://bookz.ru/authors/sahoko-kadzi/eti-stra_387/1-eti-stra_387.html)

Ферацци К., Рейз Т. Никогда не ешьте в одиночку и другие правила нетворкинга. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018.

Шотт Б. Как вести переговоры: надежно, креативно, успешно. – М., 2005.

Эти странные немцы // <http://singulyarnost.ru/info/etystrannyenemcy.shtml>

### Литература

Алексеев А.А., Громова Л.А. Поймите меня правильно или Книга о том, как найти свой стиль мышления, эффективно использовать интеллектуальные ресурсы и обрести взаимопонимание с людьми. СПб., 1993. М., 2002.

Архангельская М.Д. Бизнес этикет, или игра по правилам. М.: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001. 88 с.

Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. М., 2003.

Бретт А., Мижинский М., Сигутина М. Как организовать эффективные коммуникации центров коммерциализации технологий с деловыми иностранными партнерами. Проект ЕuroreAid «Наука и коммерциализация технологий», 2006.

Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде: Учеб. пособие. М.: Финансы и статистика, 2004. 224 с.: ил.

Гибсон Дж.Л., Иванцевич Д.М., Доннелли Д.Х. Организации: поведение, структура, процессы: Пер. с англ. М.: ИНФРА-М, 2000.

Даулинг Г. Репутация фирмы: создание, управление и оценка эффективности: Пер. с англ. М.: Консалтинговая группа «ИМИДЖ-Контакт»: ИНФРА-М, 2003. 368 с. (Серия «Современные консалтинговые технологии»).

Деркаченко В.Г. Деловое общение руководителя: пособие для менеджеров, бизнесменов, политиков. – СПб.: Издат. дом «Бизнес-пресса», 2004. 368 с.

Джонсон К., Стоун Дж. Дресс-код. Путеводитель по деловому стилю для успешных женщин. Изд-во: Эксмо, 2005. 208 с.

Емышева Е., Мосягина О. Некоторые особенности ведения переговоров с представителями разных стран // Управление персоналом. 2000. №2. С. 25 – 27.

Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации. М., 1998.

Камерон К., Куинн Р. Диагностика и изменение организационной культуры культуры: Пер. с англ. / Под ред. И.В. Андреевой. СПб: Питер, 2001. 320 с.: ил. (Серия «Теория и практика менеджмента»).

Камерон К., Куинн Р. Диагностика и изменение организационной культуры культуры: Пер. с англ. / Под ред. И.В. Андреевой. СПб: Питер, 2001. 320 с.: ил. (Серия «Теория и практика менеджмента»).

Кирьянова Е.Н. Профессиональный отбор и этические нормы его проведения // Управление персоналом. 1998. № 8. С. 39–43.

Клюев Е.В. Речевая коммуникация: Учебное пособие для университетов и вузов. М., 1998.

Колбасина И.А. Техника продаж. Практические семинары. Ростов н/Д, 2004.

Колтунова М.В. Язык и деловое общение. М., 2000.

Конечкая В.П. Социология коммуникации. М., 1998.

Красникова Е.А. Этика и психология профессиональной деятельности: учебник. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2003. 208 с.

Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. 256 с.

Ладатко Л.В. Этика и культура управления: Учебник / Л.В. Ладатко. Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. 320 с

Лапина Т.А. Корпоративная культура  
Омск: Изд-во ОмГУ, 2005.

Лютенс Ф. Организационное поведение: Пер. с англ. М.: ИНФРА-М, 1999. 692 с.

Магура М.И. Организационная культура как средство успешной реализации организационных изменений // Управление персоналом. 2002. № 1. С. 24–29.

Мещанинов А.А. Образ компании. М.: ОАО Типография «Новости», 2001. 280 с.

Мизелева Г.С., Балакина И.В., Эйдельман Я.Л. Корпоративная культура: взгляд изнутри // Справочник по управлению персоналом. 2004. № 3. С. 14–32.

Мужской деловой дресс-код // <http://www.allwomens.ru/1293-muzhskoj-dress-kod.html>

Некоторые рекомендации по соблюдению этикета в различных странах // <http://www.hr-portal.ru/article/>

Панасюк А.Ю. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. М., 2001.

Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 2001.

Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. М., 2002.

Петрова Н. Корпоративная культура современной российской компании: CASE STUDY на примере ИТ-рынка // Кадровик. 2003. № 11. С. 24–33.

Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учеб. пособие. М.: Дело, 2000. 280 с. – (Серия «Наука управления»).

Пиз А. Язык телодвижений. М., 1995.

Проблема речевой коммуникации. Межвузовский сборник научных трудов. Саратов, 2000.

Протанская Е.С. Профессиональная этика: Учебное пособие / Е.С. Протанская. – СПб.: Алетейя, 2003. 288 с.

Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. 4-е изд., пер. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. 415 с.

Рафаева О.С. Коррекция корпоративной культуры // Справочник по управлению персоналом. 2004. № 3. С. 34–40.

Резник С.Д., Игошина И.А. Организационное поведение (практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации): Учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2006.

Российская производственная культура на фоне культур других стран // Становление трудовых отношений в постсоветской России. М.: Академический проект, 2004. 320 с. (Окна и зеркала).

Семенов А.К., Маслова Е.Л. Этика менеджмента: учеб. пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007. 272 с.

Спивак В.А. Корпоративная культура. СПб.: Питер, 2001. 416 с.: ил. (Серия «Учебники для вузов»).

Стернин И.А. Общение с мужчинами и женщинами. Воронеж, 2001.

Сухорукова М. Ценности как ключевой элемент организационной культуры // Управление персоналом. 2000. № 11. С. 39–44.

Тарасов В.К. Искусство управленческой борьбы. Технологии перехвата и удержания управления. М., 2003.

Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация. М., 2000.

Туркенич Н. Кодекс стиля. Справочник делового дресс-кода. Изд-во: Этерна, 2010. 184 с.

Уткин, Э. А. Этика бизнеса: учебник для вузов / Э. А. Уткин. М.: ТЕИС, 2003. 272 с.

Шейн Э.Х. Организационная культура и лидерство: Пер. с англ. / Под ред. В.А. Спи- вака. СПб.: Питер, 2002. 336 с.: ил. (Серия «Теория и практика менеджмента»).

Эффективный менеджер: взгляды и иллюстрации / Под ред. Дж. Биллсберри. М.: Междунар. ин-т менеджмента ЛИНК, 1996. – 368 с.

*Дополнительная:*

Баринов В.А., Макаров Л.В. Корпоративная культура организации в России // Менеджмент в России и за рубежом. 2002. № 2. С. 110–121.

Герчикова И.Н. Деловая этика и регулирование международной коммерческой практики: Учеб. пособие. М.: Консалтбанкир, 2002. – 576 с.

Краев А., Моргунов Е. Нарушения этики при подборе персонала // Управление персоналом. 2003. № 3. С. 63–65.

Резник Ю.М., Кравченко К.А. Сущность корпоративной культуры в современной организации // Управление персоналом. 1998. № 8. С. 63–69.

Романова Ю. Изменение корпоративной культуры: доверить консультантам или возможно провести самим!? // Управление персоналом. 2000. № 11. С. 25–27

Староверов О., Алехина О. «Обучающийся» подход к развитию культуры организации // Управление персоналом. 2001. № 7. С. 54–57.

Тевене М. Культура предприятия: Пер. с фр. / Под ред. В.А. Спивака. 3-е изд. СПб.: ИД «Нева», 2003. 128 с.

Удальцова М.В. Социология управления: Учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, Новосибирск: НГАЭиУ, 2000. – 144 с.

Deal T.E., Kennedy A.A. Corporate Cultures. The Rites and Rituals of Corporate Life. Addison-Wesley publishing company, inc., 1982.

### **6.1. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)**

Волков Г.М. Этика бизнеса: электронный учебник // <http://www.iqlib.ru/book/preview/39011558F2F141729D3B74507177060D>

Лапина Т.А. Корпоративная культура Омск: Изд-во ОмГУ, 2005. URL: <http://www.aup.ru/files/m528/m528.pdf>

<http://www.csr-rspp.ru/> – официальный сайт комитета РСПП по корпоративной социальной ответственности и демографической политике

Fey C.F., Denison D.R. Organizational Culture and Effectiveness: the Case of Foreign Firms of Russia. Working Paper Number 179, December 1998. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.econpapers.org>

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» (biblio-online.ru), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.

Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014

Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005

MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark

Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная

Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
  - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
  - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;



- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
  - в печатной форме увеличенным шрифтом;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
  - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
  - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1. Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий**

#### **Семинар 1 (2 часа). Межкультурные аспекты делового общения**

**Цель занятия:** проиллюстрировать особенности ведения деловых переговоров с представителями других культур, дать представление о деловом этикете иностранных партнеров.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Особенности ведения переговоров с представителями разных стран
2. Рекомендации по соблюдению этикета в различных странах
3. Российская производственная культура на фоне культур других стран.

**Контрольные вопросы:**

Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции.

Деловая этика традиционного общества.

Российская производственная культура на фоне культур других стран.

Некорректные вопросы и темы в диалоге с иностранными партнерами

**Список источников и литературы:***I. Источники<sup>1</sup>:*

Эти странные немцы // <http://singulyarnost.ru/info/etystrannyenemcy.shtml>

Сахоко Кадзи. Эти странные японцы // [http://bookz.ru/authors/sahoko-kadzi/eti-stra\\_387/1-eti-stra\\_387.html](http://bookz.ru/authors/sahoko-kadzi/eti-stra_387/1-eti-stra_387.html)

Ник Япп, Мишель Сиретт. Эти странные французы // [http://fictionbook.ru/author/mishel\\_sirett/yeti\\_stranniye\\_francuziy/read\\_online.html?page=1](http://fictionbook.ru/author/mishel_sirett/yeti_stranniye_francuziy/read_online.html?page=1)

## 2. Литература:

*Основная:*

Емышева Е., Мосягина О. Некоторые особенности ведения переговоров с представителями разных стран // Управление персоналом. – 2000. - №2. – С. 25 – 27.

Некоторые рекомендации по соблюдению этикета в различных странах // <http://www.hr-portal.ru/article/>

Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация. – М., 2000.

*Дополнительная*

Российская производственная культура на фоне культур других стран // Становление трудовых отношений в постсоветской России. – М.: Академический проект, 2004. – 320 с. – (Окна и зеркала).

Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. – М., 2002.

**Семинар2,3 (4часа). Имидж делового человека.**


---

<sup>1</sup> На выбор учащегося.

**Цель занятия:** дать представление о принципах формирования делового имиджа, охарактеризовать гендерные и функциональные аспекты делового стиля в одежде.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Формирование вербального имиджа.
2. Самопрезентация. Барьеры в общении.
3. Гендерный аспект деловой коммуникации.
4. Стиль и этикет делового общения.

**Контрольные вопросы:**

1. Гендерный аспект деловой коммуникации.
2. Деловой этикет и дресс-код.
3. Самопрезентация. Формирование вербального имиджа.
4. Публичная речь и правила убеждения.
5. Правила подготовки и проведения публичного выступления.
6. Правила подготовки и проведения презентаций.

**Список источников и литературы:**

*Источник:*

Кови С. Семь навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности. — М. : [Альпина Паблишер](#), 2012. — 374 с.

*Литература:*

*Основная:*

Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – М., 2003.

Панасюк А.Ю. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. – М., 2001.

Стернин И.А. Общение с мужчинами и женщинами. – Воронеж, 2001.

Туркенич Н. Кодекс стиля. Справочник делового дресс-кода. Изд-во: Этерна, 2010. – 184 с.

*Дополнительная:*

Джонсон К., Стоун Дж. Дресс-код. Путеводитель по деловому стилю для успешных женщин. Изд-во: Эксмо, 2005. – 208 с.

Мужской деловой дресс-код // <http://www.allwomens.ru/1293-muzhskoj-dress-kod.html>

Проблема речевой коммуникации. Межвузовский сборник научных трудов. – Саратов, 2000.

Пиз А. Язык телодвижений. – М., 1995.

#### **Семинар 4 (4 часа). Формы деловой коммуникации**

**Цель занятия:** формирование представления о различных форматах делового общения и навыков соответствующего им этикетного поведения.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
2. Правила подготовки и проведения делового совещания.
3. Правила телефонного общения.
4. Правила и нормы деловой переписки

**Контрольные вопросы:**

1. Правила подготовки и проведения переговоров.
2. Правила подготовки и проведения собеседования.
3. Правила подготовки и проведения торгов.
4. Правила подготовки и проведения пресс-конференции.

**Список источников и литературы:**

*1. Источники:*

Рызов Игорь. Кремлевская школа переговоров. М.: Бомбора, 2016.

Шотт Б. Как вести переговоры: надежно, креативно, успешно. – М., 2005.

*2. Литература:*

*Основная:*

Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2001.

Колбасина И.А. Техника продаж. Практические семинары. – Ростов н/Д, 2004.

*Дополнительная:*

Конечкая В.П. Социология коммуникации. – М., 1998.

#### **Семинар 5 (4 часов). Теория корпоративной культуры, ее элементы и функции**

**Цель занятия:** - сформировать представление о теоретических аспектах корпоративной культуры, а именно - истории данного вопроса, существующих подходах к определению культуры организации, моделям, элементам, а также функции, которые выполняет корпоративная культура

**Форма проведения:** дискуссия.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие и функции корпоративной культуры.
2. Модели корпоративной культуры: Модель Э. Шейна. Модель Ф. Харриса и Р. Морана.
3. Ценностно-нормативная структура корпоративной культуры.
4. Игровая структура корпоративной культуры.
5. Имиджевая структура корпоративной культуры.

**Контрольные вопросы:**

1. Понятие и функции корпоративной культуры
2. Модели корпоративной культуры
3. Ценностно-нормативная структура корпоративной культуры
4. Имиджевая структура корпоративной культуры
5. Игровая структура корпоративной культуры

**Список источников и литературы:**

I. Литература

*Основная:*

Петрова Н. Корпоративная культура современной российской компании: CASE STUDY на примере ИТ-рынка // Кадровик. 2003. № 11. С. 24–33.

Мизелева Г.С., Балакина И.В., Эйдельман Я.Л. Корпоративная культура: взгляд изнутри // Справочник по управлению персоналом. 2004. № 3. С. 14–32.

Сухорукова М. Ценности как ключевой элемент организационной культуры // Управление персоналом. 2000. № 11. С. 39–44.

Deal T.E., Kennedy A.A. Corporate Cultures. The Rites and Rituals of Corporate Life. – Addison-Wesley publishing company, inc., 1982.

*Дополнительная:*

Лапина Т.А. Корпоративная культура  
Омск: Изд-во ОмГУ, 2005.

Спивак В.А. Корпоративная культура. СПб.: Питер, 2001. 416 с.: ил. (Серия «Учебники для вузов»).

Магура М.И. Организационная культура как средство успешной реализации организационных изменений // Управление персоналом. 2002. № 1. С. 24–29.

**Семинар 6 (2 часов). «Диагностика и оценка корпоративной культуры как основа управления ею»**

**Цель занятия:** сформировать представление о методологических и методических проблемам диагностирования культуры организации, ее оценке и организационной стратегии.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Этапы и инструменты диагностики корпоративной культуры.
2. Методы и методика диагностики корпоративной культуры: К. Камерона и Р. Куинна. Методика Т. Дила и А. Кеннеди; Г. Хофштеде
3. Оценка организационной культуры.

**Контрольные вопросы:**

1. Диагностика корпоративной культуры: методика и инструменты
2. Коммуникация как форма управления организацией
3. Методика диагностики корпоративной культуры (на выбор – методика К. Камерона и Р. Куинна; Т. Дила и А. Кеннеди; Г. Хофштеде)
4. Визуализация корпоративной культуры.

**Список источников и литературы:**

I. Литература:

*Основная:*

Камерон К., Куинн Р. Диагностика и изменение организационной культуры культуры: Пер. с англ. / Под ред. И.В. Андреевой. – СПб: Питер, 2001. – 320 с.: ил. – (Серия «Теория и практика менеджмента»).

Романова Ю. Изменение корпоративной культуры: доверить консультантам или возможно провести самим!?! // Управление персоналом. – 2000. – № 11. – С. 25–27

Рафаева О.С. Коррекция корпоративной культуры // Справочник по управлению персоналом. – 2004. – № 3. – С. 34–40.

*Дополнительная:*

Даулинг Г. Репутация фирмы: создание, управление и оценка эффективности: Пер. с англ. – М.: Консалтинговая группа «ИМИДЖ-Контакт»: ИНФРА-М, 2003. – 368 с. – (Серия «Современные консалтинговые технологии»).

Резник С.Д., Игошина И.А. Организационное поведение (практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации): Учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2006.

Тевене М. Культура предприятия: Пер. с фр. / Под ред. В.А. Спивака. – 3-е изд. – СПб.: ИД «Нева», 2003. – 128 с.

**Материально-техническое обеспечение занятия.**

Проведение семинарского занятия может сопровождаться демонстрацией презентаций с применением мультимедийного оборудования. Выполнение заданий для самостоятельной работы осуществляется с использованием информационно-справочных систем, электронных библиотек.

**Семинар 7 (2 часа). Семинарское занятие на тему «Коммуникация в организации»**

**Цель занятия:** сформировать представление о методологии коммуникативных процессов, особенностей делового общения в рамках организационной культуры.

**Форма проведения:** дискуссия.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Особенности внутренних коммуникаций в организации.
2. Коммуникативный процесс: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание, использование информации.
3. Особенности маркетинговых коммуникаций.

**Контрольные вопросы:**

1. Коммуникация как форма управления организацией
2. Вертикальные и горизонтальные коммуникации в организации
3. Особенности маркетинговых коммуникаций.

**Список источников и литературы:**

I. Источники:

Адизес Ицхак. Ицхак Адизес Управление жизненным циклом корпорации. М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014.

Батырев М. 45 татуировок продавана: правила для тех, кто продает и управляет продажами. М.: Манн, Иванов и Фарбер, 2017.

*Литература:*

Гибсон Дж.Л., Иванцевич Д.М., Доннелли Д.Х. Организации: поведение, структура, процессы: Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 2000.

Эффективный менеджер: взгляды и иллюстрации / Под ред. Дж. Биллсберри. М.: Междунар. ин-т менеджмента ЛИНК, 1996. – 368 с.

Дополнительная:

Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде: Учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 224 с.: ил.

Колбасина И.А. Техника продаж. Практические семинары. – Ростов н/Д, 2004.

Семенов А.К., Маслова Е.Л. Этика менеджмента: учеб. пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2007. – 272 с.

Тарасов В.К. Искусство управленческой борьбы. Технологии перехвата и удержания управления. - М., 2003.

#### **Материально-техническое обеспечение занятия.**

Проведение семинарского занятия может сопровождаться демонстрацией презентаций с применением мультимедийного оборудования. Выполнение заданий для самостоятельной работы осуществляется с использованием информационно-справочных систем, электронных библиотек.

#### **Семинар 8(2часа). Семинарское занятие на тему «Этика делового общения»**

**Цель занятия:** сформировать представление о особенностях поведения в горизонтальной системе деловой коммуникации.

**Форма проведения:** дискуссия.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Базовые документы деловой этики.
2. Этика бизнеса и корпоративная социальная ответственность.
3. Этические нормы различных форм деловой коммуникации.

#### **Контрольные вопросы:**

1. Базовые документы и нормы деловой этики
2. Профессиональная этика и корпоративная социальная ответственность.
3. Этические нормы различных форм деловой коммуникации.

#### **Список источников и литературы:**

I. Источники:

*Основные:*

Эффективный менеджер: взгляды и иллюстрации / Под ред. Дж. Биллсберри. М.: Междунар. ин-т менеджмента ЛИНК, 1996. – 368 с.

*Литература:*

Основная:

Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учеб. пособие. – М.: Дело, 2000. – 280 с. – (Серия «Наука управления»).

Кирьянова Е.Н. Профессиональный отбор и этические нормы его проведения // Управление персоналом. – 1998. – № 8. – С. 39–43.

Дополнительная:



Протанская Е.С. Профессиональная этика: Учебное пособие / Е.С. Протанская. – СПб.: Алетейя, 2003. – 288 с.

Уткин Э. А. Этика бизнеса: учебник для вузов / Э. А. Уткин. – М.: ТЕИС, 2003. – 272 с.

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Психология делового общения» является частью блока дисциплин Б1.О.09 учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Дисциплина реализуется на факультете ФИПП кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства

Цель дисциплины: дать студентам базовые сведения по современному деловому этикету - теоретические знания и практические навыки сознательного применения профессионально-ориентированных принципов при анализе возникающих вопросов и проблем в сфере бизнеса и профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- развить навыки устной и письменной деловой коммуникации в сфере экономического (туристического) бизнеса, а именно - преодолевать барьеры в общении, искусно вести деловые переговоры, совещания, успешно выступать перед аудиторией.
- научить применять теоретические знания основ корпоративной культуры в практической работе, - а именно: организовывать работу исполнителей, принимать решения в соответствии с практиками современной управленческой культуры
- сформировать представление о нормах и практиках современного делового этикета.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными

стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере

гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)

УК-4.1. Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;

УК-4.2. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем;

УК-4.3. Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: основные понятия делового этикета, этические основания управленческой практики в современных организациях; особенности делового общения в современных экономических условиях, вербальные и невербальные средства коммуникаций, основные формы делового общения, вопросы теории корпоративной культуры;

Уметь организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

Владеть: навыками устной и письменной деловой коммуникации в сфере экономического (туристического) бизнеса.

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме в 3 семестре зачета

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных единицы



УТВЕРЖДЕНО  
Протокол заседания кафедры  
№\_\_1\_\_ от\_\_31 августа 2020г.\_\_\_\_

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе дисциплины

на 2020/2021 учебный год

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	31.08.20г.	№ 1

1. Структура дисциплины (к п. 2 РПД на 2020)<sup>2</sup>Структура дисциплины для очной формы обучения  
(2020 год набора)

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з. е., 152 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 56 ч., самостоятельная работа обучающихся 78 ч., промежуточная аттестация – 18 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1	Раздел 1 Вводная часть. Основные понятия и проблемы	3	2	4				8	Проверка индивидуальных сообщений – рабочей тетради, опрос.
2	Раздел 2 Межкультурные аспекты делового общения	3	2	4				10	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
4	Раздел 3 Имидж делового человека	3	4	4				10	Проверка рабочей тетради, выполнение заданий
5	Раздел 4 Формы деловой коммуникации	3	4	6				10	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений,

<sup>2</sup> Включается при необходимости – в случае изменения распределения часов в учебном плане.

									беседа.»
<b>6</b>	<i>Раздел 5</i> Психическая структура личности и практика делового общения:	<b>3</b>	2	6				10	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа. Контрольная работа
<b>6</b>	<i>Раздел 6</i> Теория корпоративной культуры, ее элементы и функции.	<b>3</b>	2	4				10	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа..
<b>7</b>	<i>Раздел 7</i> Коммуникация в организации	<b>3</b>	2	4				10	Проверка рабочей тетради, выполнение заданий
<b>8</b>	<i>Раздел 8</i> Этика делового общения	<b>3</b>	2	4				10	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.»
	экзамен	<b>3</b>						<b>18</b>	<i>опрос по билетам</i>
	итого:		<b>20</b>	<b>36</b>				<b>18</b>	<b>78</b>

2. В п.4 «Образовательные технологии» вносятся следующие изменения.

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

3. В п.6.2 «Перечень БД и ИСС» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus

2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

3. В п.7 «Состав программного обеспечения (ПО)» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное