

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Кафедра

Муниципального управления и экономики



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Б.07 Технологии делового общения»

основной профессиональной образовательной программы

Направление подготовки бакалавра
43.03.01 «Сервис»

Тип образовательной программы
академический бакалавриат

Направленность (профиль) образовательной программы
Сервис гостинично-ресторанных, туристских, спортивных и развлекательных комплексов

Формы обучения

очная


заочная

очно-заочная

Санкт-Петербург
2017

Автор

доцент
(должность)


(подпись)

Карцева А.А.
(Фамилия И.О.)

Рассмотрена на заседании кафедры И.У. и С.Т. от
28.08 2012 г., протокол № 01.

Заведующий кафедрой


(подпись)

Уринов
(Фамилия И.О.)

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой


(подпись)

Позубенко Н.А.

Директор Центра
информатизации и
дистанционных
технологий


(подпись)

Чижиков А.С.

СОДЕРЖАНИЕ

	с.
1 Цели освоения дисциплины	4
2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотношенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	5
4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
5 Содержание дисциплины, структурируемое по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий	7
6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	10
7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	10
9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	11
10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	11
11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	12
12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	12

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются: дать студентам необходимые знания в области технологии делового общения, которые могут быть полезны в их профессиональной деятельности, а также сформировать у студентов научное мировоззрение, общественно активную жизненную позицию, психолого-педагогическое мышление, творческие задатки и способности, воспитывать у будущих профессионалов высокую коммуникативную культуру.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций:

- 1) способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- 2) готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

В результате освоения компетенции ОК-4 обучающийся должен: знать:

- теоретико-методологические основы делового общения;
 - психологические теории и подходы к осуществлению делового общения;
- уметь:
- эффективно осуществлять вербальную и невербальную коммуникацию с деловыми партнерами;
 - определять важнейшие психологические характеристики партнера — модальность, направленность психологической энергии, акцентуированность и др;

владеть:

- навыками организации деловых переговоров;
- навыками планирования деловых переговоров и выбора оптимальной стратегии их проведения.

В результате освоения компетенции ПК-1 обучающийся должен:

знать:

- типы и модели делового общения в рабочей группе;
- психологические особенности делового общения в конфликтной ситуации;

уметь:

- составлять объективный психологический «портрет» делового партнера;
- выбирать оптимальную коммуникативную стратегию в деловых переговорах;

- применять в деловых ситуациях основные этические принципы делового общения;

владеть:

- навыками вербальной и невербальной коммуникации;

- навыками конфликтологической компетентности;

- навыками приобретения, пополнения и реализации знаний в области психологии деловых отношений.

3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

3.1 Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

1) Русский язык и культура речи

знания:

смысл понятий речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи;

орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка; нормы обиходно-бытовой, социально-культурной, учебно-научной, официально-деловой сфер общения;

нормы речевого этикета в разных сферах общения;

смысл понятий речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи;

умения:

оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения соотнесенности содержания и языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач;

анализировать языковые единицы с точки зрения правильности, точности и уместности употребления;

навыки:

использовать разные виды чтения (ознакомительно-изучающее, ознакомительно-реферативное и др.) в зависимости от коммуникативной установки и характера текста;

извлекать необходимую информацию из различных источников: учебно-научные тексты, справочная литература, средства массовой информации, в том числе представленные в электронном виде на различных информационных носителях (компакт-диски учебного назначения, ресурсы Интернета).

владеть основными приемами информационной переработки устного и письменного текста;

создавать устные и письменные монологические и диалогические высказывания разных типов и жанров в социально-бытовой, учебно-научной (на материале различных учебных дисциплин) и деловой сферах общения;

применять в практике речевого общения основные орфоэпические, лексические, грамматические нормы современного русского литературного языка;

соблюдать нормы речевого этикета в различных сферах общения;

применять в практике письма орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка.

3.2 Перечень последующих дисциплин, практик, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

- 1) Б1.Б.12 Маркетинг в сервисе
- 2) Б1.Б.13 Психодиагностика
- 3) Б1.В.10 Управление человеческими ресурсами

4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единицы/360 часов.

Объем дисциплины
очная форма обучения

Виды учебной деятельности	2 семестр	3 семестр	4 семестр	Всего, часов
Общая трудоемкость	108	108	144	360
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.	54	54	72	180
<i>Занятия лекционного типа</i>	18	18	36	72
<i>Занятия семинарского типа</i>	36	36	36	108
Самостоятельная работа обучающихся	54	54	72	180
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зачет	зачет	экзамен	

заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	1 курс	2 курс	Всего, часов
Общая трудоемкость	108	252	360
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.	10	22	32
<i>Занятия лекционного типа</i>	4	10	14
<i>Занятия семинарского типа</i>	6	12	18
Самостоятельная работа обучающихся	98	230	328
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зачет	зачет, экзамен	

очно-заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	2 семестр	3 семестр	4 семестр	Всего, часов
Общая трудоемкость	108	108	144	360
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.	38	32	48	118
<i>Занятия лекционного типа</i>	12	10	24	46
<i>Занятия семинарского типа</i>	26	22	24	72
Самостоятельная работа обучающихся	70	76	96	242
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	зачет	зачет	экзамен	

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ раздела	Название раздела (темы)	Содержание раздела	Вид учебной работы	Количество часов		
				очная форма обучения	заочная форма обучения	очно-заочная форма обучения
1	2	3	4	5	6	7
1	Предмет, методы и функции дисциплины «Психология делового общения»	Предмет дисциплины «Технология делового общения», ее характер и функции. Межличностное общение партнеров. Их психологическая и нравственная культура как составляющие предмета «Технология делового общения». Соотношение и взаимосвязь «Технологии делового общения» и фундаментальных направлений современной психологии: общей психологии, социальной психологии, психологии личности, когнитивной психологии. «Технология делового общения» и специальные	Занятия лекционного типа	18	2	10
			Занятия семинарского типа	26	4	18
			Самостоятельная работа обучающихся	46	82	60

		<p>психологические теории: экономическая, правовая, политическая, профессиональная психология, психодиагностика. Методы «делового общения», классификация и характеристика. Регулятивная и конституирующая функции дисциплины «Технология делового общения».</p>				
2	Теоретические основы дисциплины «Психология делового общения»	<p>Теоретические предпосылки становления дисциплины «Технология делового общения». Проблемы психологии общения в истории философской, социологической и психологической мысли.</p> <p>Проблемы индивидуальной и коллективной психики в трудах российских ученых XIX – XX веков.</p> <p>Проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии.</p> <p>Концепции личности в современной западной психологии. Модель психической структуры личности в психоанализе З.Фрейда и ее реализация в практике делового общения.</p> <p>Система личности в аналитической психологии К.Юнга.</p>	Занятия лекционного типа	18	4	12
			Занятия семинарского типа	28	4	18
			Самостоятельная работа обучающихся	44	82	60
3	Общение как коммуникация. Типология модели	Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность»,	Занятия лекционного типа	18	4	12
			Занятия семинарского типа	26	4	18

	общения	<p>«коммуникативный процесс», «коммуникативные сети». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Типология и модели общения. Коммуникативная сторона делового общения. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении. Вербальная коммуникация. Приемы эффективного слушания делового партнера: внимание, установка, нереклексивное слушание. Невербальная коммуникация. Системы невербального общения партнеров.</p>	Самостоятельная работа обучающихся	46	82	60
4	Деловое общение в рабочей группе	<p>Рабочая группа как особый тип социальной группы. Типология рабочих групп. Структура рабочей группы, формальная и неформальная структуры. Референтная группа и ее влияние на общественное мнение рабочей группы. Основные характеристики</p>	Занятия лекционного типа	18	4	12
			Занятия семинарского типа	28	4	18
			Самостоятельная работа обучающихся	44	82	62

		<p>коллектива, его формирование.</p> <p>Психологические характеристики рабочей группы. Морально – психологический климат рабочей группы.</p> <p>Лидерство в рабочей группе. Теории и типы лидерства. Стиль лидерства как совокупность средств психологического воздействия на членов рабочей группы.</p> <p>Основные стили лидерства: авторитарный, демократичный, либеральный.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

- 1) Титова, Л.Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. -Москва: Юнити-Дана, 2015.-239 с. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854>

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлен в приложении к рабочей программе по дисциплине.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная учебная литература:

- 1) Бороздина, Г.В. Психология и этика деловых отношений : учебное пособие / Г.В. Бороздина. -4-е изд., испр. и доп.-Минск : РИПО, 2015. -228 с. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538>

Дополнительная учебная литература:

Деловое общение: учебно-методический комплекс /Министерство культуры Российской Федерации, ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет культуры и искусств», Институт социально-

культурных технологий, Кафедра управления социальной сферы и др.
Кемерово : КемГУКИ, 2014.
URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275366>

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

- 1) world7.ru/success/612-business-communication - Деловое общение -
Онлайн-журнал world7.ru
- 2) psytheater.com - Психология делового общения - приемы, принципы

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекции, прослушанные студентами, дают систематизированные основы научных знаний и являются первым этапом теоретической подготовки. Они могут проводиться как в классической форме, так и с применением инновационных, интерактивных методов.

Практические занятия проводятся в форме семинаров. Целью их проведения является углубленное рассмотрение и закрепление материала, полученного на лекциях и в процессе самостоятельной работы над учебной и научной литературой. Семинары посвящаются обсуждению важнейших тем в форме опроса, групповой дискуссии, рассмотрения конкретных ситуаций. На них же осуществляется текущий контроль знаний. При проведении семинаров преподаватель должен ориентировать студентов на самостоятельную работу. Одной из ее форм могут стать небольшие доклады по той или иной обсуждаемой проблеме.

Самостоятельная работа – совокупность всей самостоятельной деятельности обучающихся как в отсутствие преподавателя, так и в контакте с ним. В ходе самостоятельной работы студент учится использовать учебную и научную литературу. При работе с методическими указаниями, учебной и научной литературой студенту следует обращать первостепенное внимание на то основное, что должно быть вычленено в каждом вопросе. В ходе самостоятельной работы целесообразно законспектировать рекомендуемую литературу, осмыслить фактический материал и сделать выводы. Если в ходе изучения темы возникнут какие-либо трудности, которые сам студент не может преодолеть, ему необходимо обратиться к ведущему курс преподавателю.

Для контроля знаний используются материалы и вопросы для устной проверки самостоятельной подготовки, а также вопросы для подготовки к промежуточной аттестации.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии:

- 1) [http:// www.psychologos.ru](http://www.psychologos.ru) - «Эмоциональная стабильность».

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система MS Windows 8 Prof
- 2) Пакет офисных приложений MS Office 2013
- 3) Пакет программ для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF Adobe Acrobat Reader

Информационные справочные системы:

- 1) Psi.webzone.ru - «Психологический словарь»

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ ауд.	Количество посадочных мест	Площадь ауд. кв. м.	Оборудование
3.05	70-75	91,0	38 столов, 76стульев
4.5	15	34,9	16 компьютеров, 12 столов, 15 стульев