



**Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования города Москвы  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА  
ИМЕНИ Ю.А.СЕНКЕВИЧА (ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича)**

Кронштадтский б-р, д. 43А, Москва, Россия, 125499, тел.: (495) 454-92-92, 454-74-58; факс: (495)454-31-66  
E-mail:box@mgii.ru, <http://www.mgii.ru>

**КАФЕДРА ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ**

**«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

**Методические указания и контрольные задания  
для студентов заочной формы обучения**

по направлениям подготовки:  
101100.62 Гостиничное дело

**Москва 2013**

УММ составлены на основании ФГОС ВПО и учебного плана МГИИТ  
на кафедре Психологии управления  
(наименование кафедры)  
факультета Экономики и управления  
(наименование факультета, к которому относится кафедра-составитель)

Составитель

Полевая Марина Владимировна      зав. кафедрой, доц., д.э.н.      \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя отчество)      (должность, ученое звание, степень)      (подпись)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры  
Психологии управления  
(наименование кафедры)

Протокол заседания от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующая кафедрой      \_\_\_\_\_      Полевая М.В.  
(подпись)      (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета Заочного обучения      \_\_\_\_\_      Кудрявцев Г.Ф.  
(где осуществляется обучение)      (подпись)      (инициалы, фамилия)  
по направлению (специальности)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цели:

1. Сформировать представления о компетентности в общении, способах развития компетентности, параметрах конструктивного общения. В процессе рассмотрения теоретических проблем продемонстрировать их значимость для решения прикладных практических задач в профессиональной деятельности специалиста в сфере гостеприимства

### Задачи изучения дисциплины

1. Рассмотреть основные направления современной психологии общения.
2. Дать теоретические знания в рамках основных современных теоретических подходов.
3. Рассмотреть принцип единства общения и деятельности, понятия трехкомпонентной структуры общения, вербальной и невербальной коммуникации, самораскрытия, самопредъявления, обратной связи и другие понятия, связанные с соответствующими теоретическими и исследовательскими подходами к коммуникации; основные понятия этики; стиль общения, ведущий стиль руководства, стратегии поведения в конфликте, приемы саморегуляции.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ПООП

Овладение знанием современной психологии стало нормой образования во всем мире. Данный курс читается в 4 семестре, после дисциплины «Психология» и перед изучением дисциплины «Психотехнологии продаж».

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- владением культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, умеет логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-4);
- способностью работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться (ОК-6);
- способностью к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии (ПК-7).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

### 1. Знать:

- теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений;
- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении
- подходы к типологизации потребителей гостиничного продукта;
- клиентоориентированные модели поведения;
- методы саморегуляции психических состояний;
- этику делового общения.
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины виды и способы разрешения конфликтов.

### 2. Уметь: