

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кудрявская Светлана Ивановна
Должность: Ректор по учебной работе
Дата подписания: 13.09.2023 13:30:03
Уникальный программный ключ:
7a1a87ca111762f507369b2076318657dd534c149751e7d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет _____ экономики и сервиса _____

Кафедра _____ маркетинга, сервиса и туризма _____



УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
экономики и сервиса
С. К. Ешугова
_____ 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.01.02 Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж

по направлению подготовки
магистров 43.04.03 Гостиничное дело

программа магистратуры Гостиничная деятельность

квалификация (степень)
выпускника магистр

форма обучения очная, заочная

год начала подготовки 2021

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело

Составитель рабочей программы:

Доцент, кандидат филологических наук

(должность, ученое звание, степень)



(подпись)

Р.Ш.Чич

(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры
Маркетинга, сервиса и туризма

(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой

«24» августа 2021 г.



(подпись)

А.Р. Кумпилова

(Ф.И.О.)

Одобрено учебно-методической комиссией факультета
(где осуществляется обучение)

«24» августа 2021г.

Председатель

учебно-методического
совета направления (специальности)

(где осуществляется обучение)



(подпись)

А.Р. Кумпилова

(Ф.И.О.)

Декан факультета

(где осуществляется обучение)

«24» августа 2021г.



(подпись)

С.К. Ешугова

(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник УМУ

«24» августа 2021г.



(подпись)

Н.Н. Чудесова

(Ф.И.О.)

Зав. выпускающей кафедрой
по направлению (специальности)



(подпись)

А.Р. Кумпилова

(Ф.И.О.)

Руководитель магистерской программы



(подпись)

А.Р.Кумпилова

(Ф.И.О.)

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью изучения учебной дисциплины «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж» является овладение компетенциями в области продаж и повышение уровня психологических и коммуникативных знаний и умений в сфере деловых коммуникаций в гостиничном сервисе.

Задачи учебной дисциплины:

- основных понятий и категорий деловых коммуникаций;
- основных форм и видов деловых коммуникаций, их специфику, правила и приёмы организации эффективного взаимодействия партнёров;
- правил этикета в отношении делового общения для повышения эффективности продаж,
- конфликтов в процессе делового общения, основных стратегий поведения в конфликтной ситуации с целью определения эффективности применения различных стратегий в зависимости от ситуации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП по направлению подготовки

Дисциплина «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

Курс «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж» основан на знаниях, полученных при изучении таких дисциплин как «Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства», «Самоорганизация и технологии профессионально-личностного роста», «Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания», «Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства», «Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства» и др.

Дисциплина «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж» является предшествующей для следующих дисциплин: «Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень», «Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания», «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства», «Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания», «Бенчмаркетинг в индустрии гостеприимства» и др.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

В процессе освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

Индикаторы достижения компетенции:

УК-4.1. Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке

УК-4.2. Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык

УК-4.3. Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации

ПКУВ-3. Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного

питания

Индикаторы достижения компетенции:

ПКУВ-3.1. Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания;

ПКУВ-3.3. Применяет современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать: основные понятия и категории деловых коммуникаций, специфику основных форм делового общения, основные требования, предъявляемые к участникам деловых коммуникаций, приводящих к эффективным продажам, сущность и источники возникновения конфликтов в организации, их основные типы и стратегии разрешения конфликтных ситуаций (УК-4, ПКУВ-3);

уметь: задавать вопросы и парировать замечания собеседника в процессе делового общения с целью повышения эффективности продаж, подготовиться к проведению и участию в деловом общении различных форм, соблюдать требования корпоративной этики, определять природу и тип конфликта, возникающего в процессе деловых коммуникаций (УК-4, ПКУВ-3);

владеть: методикой проведения деловых бесед, деловых совещаний, деловых переговоров, навыками эффективного слушания, приемами располагать к себе собеседника, навыками выражения своих мыслей и мнения в процессе делового общения (УК-4, ПКУВ-3).

4. Объем дисциплины и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры		
		2		
Контактные часы (всего)	26,25/0,72	26,25/0,72		
В том числе:				
Лекции (Л)	13/0,36	13/0,36		
Практические занятия (ПЗ)	13/0,36	13/0,36		
Лабораторные работы (ЛР)	-	-		
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,25/0,01	0,25/0,01		
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	-	-		
Самостоятельная работа (СР) (всего)	81,75/2,28	81,75/2,28		
В том числе:				
Расчетно-графические работы	-	-		
Реферат	21,75/0,60	21,75/0,60		
<i>Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>				
1. Составление плана-конспекта	20/0,55	20/0,55		
2. Обсуждение докладов	20/0,55	20/0,55		
3. Подготовка ответов на вопросы	20/0,55	20/0,55		
Курсовой проект (работа)	-	-		
Контроль (всего)	-	-		
Форма промежуточной аттестации: зачет	-	-		

Общая трудоемкость	108/3	108/3		
---------------------------	--------------	--------------	--	--

4.2. Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.
Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов)

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры		
		3		
Контактные часы (всего)	18,25/0,5	18,25/0,5		
В том числе:				
Лекции (Л)	8/0,22	8/0,22		
Практические занятия (ПЗ)	10/0,28	10/0,28		
Лабораторные работы (ЛР)	-	-		
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,25/0,01	0,25/0,01		
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)				
Самостоятельная работа (СР) (всего)	86/2,38	86/2,38		
В том числе:				
Расчетно-графические работы	-	-		
Реферат	26/0,72	26/0,72		
<i>Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>				
1. Составление плана-конспекта	20/0,55	20/0,55		
2. Обсуждение докладов	20/0,55	20/0,55		
3. Подготовка ответов на вопросы	20/0,55	20/0,55		
Курсовой проект (работа)	-	-		
Контроль (всего)	3,75/0,10	3,75/0,10		
Форма промежуточной аттестации: зачет				
Общая трудоемкость	108/3	108/3		

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР	
2 семестр									
1.	Тема 1. Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в гостиничном сервисе Виды делового общения, их характеристика	1-3	2	2	-	-	20	Блиц-опрос Обсуждение докладов Тест	

2.	Тема 2. Теории личности в современной психологии Типология личности по З. Фрейду, К.Г.Юнгу, Э. Фромму, К. Хорни и др. теоретикам, ее значение для понимания партнеров в процессе общения	4-6	2	2	-	-	20	Блиц-опрос Обсуждение докладов Тест	
3.	Тема 3. Типы лидеров и особенности их поведения	7-8	2	2	-	-	10	Блиц-опрос Обсуждение докладов Тест	
4.	Тема 4. Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства	9-11	2	2	-	-	20	Блиц-опрос Обсуждение докладов Тест	
5.	Тема 5. Работа менеджера по продажам с клиентами и повышение эффективности продаж	12-13	5	5	-	-	11,75	Блиц-опрос Обсуждение докладов Тест	
6.	Промежуточная аттестация	-	-	-	0,25	-	-	зачет	
7.	Итого за семестр:	-	13	13	0,35	2,5	35,65	81,75	-

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)					
		Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР
3 семестр							
1.	Тема 1. Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в гостиничном сервисе Виды делового общения, их характеристика	2	2	-	-	-	20
2.	Тема 2. Теории личности в современной психологии Типология личности по З. Фрейду, К.Г.Юнгу, Э. Фромму, К. Хорни и др. теоретикам, ее значение для понимания партнеров в процессе общения	2	2	-	-	-	20
3.	Тема 3. Типы лидеров и особенности их поведения	2	2	-	-	-	20
4.	Тема 4. Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства	1	2	-	-	-	10
5.	Тема 5. Работа менеджера по продажам с	1	2	-	-	-	16

	клиентами и повышение эффективности продаж						
8.	Промежуточная аттестация: зачет	-	-	0,25	-	-	-
9.	Итого за семестр:	8	10	0,25	2,2	3,75	86

5.3. Содержание разделов дисциплины «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж», образовательные технологии
Лекционный курс

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы / зач. ед.)		Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО				
1.	Тема 1. Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в гостиничном сервисе	2/0,05	2/0,05	Понятие предмета и объекта психологии делового общения. Виды делового общения, их характеристика. Понятие общения, систематизация основных видов коммуникаций.	УК-4 ПКУВ-3	Знать: цели и задачи дисциплины Уметь: называть задачи деловых коммуникаций Владеть: понятийным аппаратом дисциплины	Составление плана-конспекта Лекция-презентация
2.	Тема 2. Теории личности в современной психологии	2/0,05	2/0,05	Теории личности в контексте воздействия основных факторов, детерминирующих поведение человека в процессе коммуникаций. Типология личности по Фрейду, К.Г.Юнгу, А. Адлеру, Э. Фромму, К. Хорни и др., их значение для понимания партнеров в процессе общения	УК-4 ПКУВ-3	Знать: понятия эффективного взаимодействия с клиентами, «услуга», «клиентоориентированность». Уметь: характеризовать современное состояние и перспективы развития методов сервисной деятельности в туризме. Владеть: навыками оценки эффективного взаимодействия.	Составление плана-конспекта Лекция-презентация Интерактивные методы обучения
3.	Тема 3. Типы лидеров и особенности их поведения	2/0,05	2/0,05	Подробный анализ лидеров различного типа личности, изучаются их особенности руководства и своеобразие деятельности в процессе делового взаимодействия.	УК-4 ПКУВ-3	Знать: основные аспекты психология обслуживания клиентов; Уметь: применять стратегии обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма. Владеть: навыками применения современных стандартов	Составление плана-конспекта Лекция-презентация Интерактивные методы обучения

						обслуживания клиентов.	
4.	Тема 4. Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства	2/0,05	1/0,03	Характеристика основных форм продажи гостиничных услуг. Основные каналы распределения гостиничного продукта. Способы поддержки и стимулирования деятельности партнеров.	УК-4 ПКУВ-3	Знать: понятие персональные продажи и их значение в маркетинговой деятельности предприятия туризма. Уметь: характеризовать наиболее типичные ошибки в продаже гостиничных услуг. Владеть: навыками возражения как препятствия к сотрудничеству с клиентами.	Составление плана-конспекта Лекция-презентация
5.	Тема 5. Работа менеджера по продажам с клиентами и повышение эффективности продаж	5/0,13	1/0,03	Правила и принципы успешной работы с ключевыми клиентами. Условия повышения эффективности продаж.	УК-4 ПКУВ-3	Знать: принцип «AIDA». Основные законы проведения презентации Уметь: составить алгоритм продаж Владеть: навыками телефонных продаж в индустрии туризма	Составление плана-конспекта Лекция-презентация
9.	Итого	13/0,36	10/0,3	-	-	-	-

5.4. Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование практических и семинарских занятий	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
2 семестр ОФО/ 3 семестр ЗФО				
1.	Тема 1. Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в гостиничном сервисе	Понятие предмета и объекта психологии делового общения. Прослеживается понятие общения и систематизируются основные виды коммуникаций. Виды делового общения, их характеристика	2/0,05	2/0,05
2.	Тема 2. Теории личности в современной психологии	Теории личности в контексте воздействия основных факторов, детерминирующих поведение человека в процессе коммуникаций. Типология личности по Фрейдю, К.Г.Юнгу, А. Адлеру, Э. Фромму, К. Хорни и др., их значение для понимания партнеров в процессе общения	2/0,05	2/0,05
3.	Тема 3. Типы лидеров и особенности их поведения	Подробный анализ лидеров различного типа личности, изучаются их особенности руководства и своеобразие деятельности в процессе делового взаимодействия.	2/0,05	2/0,05
4.	Тема 4. Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства	Характеристика основных форм продажи гостиничных услуг. Основные каналы распределения гостиничного продукта. Способы поддержки и стимулирования деятельности партнеров.	2/0,05	2/0,05
5.	Тема 5. Работа менеджера по продажам с клиентами и повышение эффективности продаж	Правила и принципы успешной работы с ключевыми клиентами. Условия повышения эффективности продаж.	5/0,13	2/0,05
8.	Итого за семестр		13/0,35	10/0,28

5.5. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах
Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

5.6. Примерная тематика курсовых проектов (работ)
Курсовые проекты (работы) учебным планом не предусмотрены.

5.7. Самостоятельная работа студентов
Содержание и объем самостоятельной работы студентов

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
				ОФО	ЗФО
2 семестр ОФО/ 3 семестр ЗФО					

1.	Тема 1. Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в гостиничном сервисе	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	1-2	20/0,55	20/0,55
2.	Тема 2. Теории личности в современной психологии	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	3-4	20/0,55	20/0,55
3.	Тема 3. Типы лидеров и особенности их поведения	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	5- 6	10/0,27	20/0,55
4.	Тема 4. Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	7-8	20/0,55	10/0,27
5.	Тема 5. Работа менеджера по продажам с клиентами и повышение эффективности продаж	Составление плана-конспекта Подготовка докладов Подготовка ответов на вопросы	9-10	11,75/0,33	16/0,44
6.	Итого за семестр:	-	-	81,65/2,28	86/2,38

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Методические указания

1. Методические указания по изучению дисциплины «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж»: для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа Гостиничная деятельность [Электронный ресурс] / [составитель Чич Р.Ш. - Майкоп, 2020. - 26 с. <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051479>

6.2. Литература для самостоятельной работы

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник / Г.В. Бороздина. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 320 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1063312>

2. Клепик, М. С. Увеличение продаж без особых материальных затрат [Электронный ресурс]: клиентинг без бюджета / Клепик М.С. - Москва: Дашков и К, 2020. - 86 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1092948>

3. Макаров, Б. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 209 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>

4. Норка, Д. Экспертные продажи. Новые методы убеждения покупателей [Электронный ресурс]: практическое руководство / Норка Д. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 334 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1003208>

5. Ткаченко, Д. Работа с возражениями: 200 приемов продаж для холодных звонков и личных встреч [Электронный ресурс]: справочное пособие / Ткаченко Д. - М.:Альпина Паблишер, 2017. - 302 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1002974>

6. Фокс, Д. Д. Как стать волшебником продаж [Электронный ресурс]: правила привлечения и удержания клиентов / Фокс Д.Д. - Москва: Альпина Пабл., 2016. - 164 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/913765>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж»

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

7.1.1. Для очной формы обучения

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)	Наименование дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения ОП
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	
1	Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
1	Иностранный язык делового и профессионального общения
1	Ознакомительная практика
2	Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
2	Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	Организационно-управленческая практика
3	Проектно-технологическая практика
4	Научно-исследовательская работа
4	Преддипломная практика
4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПКУВ-3. Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	
3	Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
3	Управление процессами реформирования и

	реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
2	Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
2	Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
2	Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
2	Организационно-управленческая практика
3	Проектно-технологическая практика
4	Научно-исследовательская работа
4	Преддипломная практика
4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

7.1.2. Для заочной формы обучения

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)	Наименование дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения ОП
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	
1	Современные коммуникационные технологии межкультурного взаимодействия в сфере гостеприимства
1	Ознакомительная практика
1	Иностранный язык делового и профессионального общения
1	Организационно-управленческая практика
2	Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
2	Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	Проектно-технологическая практика
2	Научно-исследовательская работа
3	Преддипломная практика
3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПКУВ-3. Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	
1	Формирование производственной концепции и внедрение технологических инноваций в сферу гостеприимства и общественного питания
1	Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме
1	Организационно-управленческая практика
2	Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания
2	Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства

2	Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе
2	Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж
2	Проектно-технологическая практика
2	Научно-исследовательская работа
3	Преддипломная практика
3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
<p>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>Индикаторы достижения компетенции:</p> <p>УК-4.1. Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке</p> <p>УК-4.2. Переводит академические и профессиональные тексты с иностранного языка или на иностранный язык</p> <p>УК-4.3. Способен выстраивать стратегию общения с партнерами, в том числе зарубежными в соответствии с нормами межкультурной коммуникации</p>					
<p>Знать: основы современного русского языка и культуры речи, основные принципы построения монологических и диалогических текстов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации; лексический минимум для осуществления профессиональной деятельности с использованием иностранного языка, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи.</p>	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	
<p>Уметь: использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; использовать знание иностранного языка для осуществления профессиональной коммуникации.</p>	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	Доклад, конспект, зачет

<p>Владеть: навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, как на государственном, так и на иностранном языке; готовностью к общению в научной, производственной и социально-общественной сферах деятельности для академического и профессионального взаимодействия.</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	
<p>ПКУВ-3. Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания Индикаторы достижения компетенции: ПКУВ-3.1. Определяет перспективность инноваций, оценивает их эффективность и разрабатывает мероприятия по их внедрению на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания; ПКУВ-3.3. Применяет современные информационно-коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.</p>					
<p>Знать: современные инновационные технологии и информационно-коммуникативные инновации; особенности применения техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте.</p>	<p>Фрагментарные знания</p>	<p>Неполные знания</p>	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания</p>	<p>Сформированные систематические знания</p>	
<p>Уметь: использовать инновационные технологии и современные информационно-коммуникативные инновации с целью обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания; руководить подготовкой предложений по формированию и</p>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные, допускаются небольшие ошибки</p>	<p>Сформированные умения</p>	<p>Доклад, конспект, зачет</p>

<p>совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка.</p>					
<p>Владеть: навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного предприятия; навыками внедрения инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	

7.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы рефератов

1. Условия и особенности развития деловой культуры в России и реклама.
2. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
3. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.
4. Психологические аспекты делового общения.
5. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
6. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
7. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.
8. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
9. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
10. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
11. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
12. Эффективная презентация и деловой протокол.
13. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
14. Логические и психологические приемы полемики.
15. Коммуникация в организациях. Внутрикорпоративные деловые отношения.
16. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
17. Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами в гостиничном бизнесе.
18. Факторы успеха в проведении делового совещания.
19. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
20. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.

Примерные тестовые задания

1. Набором коммуникационных эффектов являются:
 - а) эффект визуального имиджа;
 - б) эффект первых фраз;
 - в) эффект аргументации;
 - г) эффект квантового выброса информации;
 - д) эффект анкетирования;
 - е) эффект интонации и пауз;
 - ж) эффект художественной выразительности;
 - з) эффект релаксации.
2. 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.
- 7. Убеждения представляют собой:
 - а) веру людей в те или иные идеи;
 - б) причины тех или иных поступков;
 - в) присущие отдельным личностям или целым социальным группам представления, идеи, концепции, которые определяют их поступки, их целенаправленную деятельность.
- 8. Общая структура логического доказательства (опровержения) включает в себя:
 - а) посылку;
 - б) тезис;
 - в) аргументы;
 - г) демонстрацию;
 - д) факты.

Вопросы к зачету

1. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
2. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
4. Характеристики делового общения.
5. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
6. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
7. Краткость и ясность в деловой коммуникации.
8. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст.
9. Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры.
10. Виды барьеров. Социальные и культурные барьеры.
11. Преодоление барьеров в деловой коммуникации.
12. Значение слушания в деловом общении.
13. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы.
14. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы

собеседований.

15. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Практика организации и проведения.

16. Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации.

17. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

18. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.

19. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов.

20. Психологические характеристики личности.

21. Теории личности в современной психологии

22. Типология личности по З. Фрейду, К.Г.Юнгу, Э. Фромму, К. Хорни

23. Типы лидеров и особенности их поведения

21. Коммуникативные роли.

22. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения.

23. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация. Этические аспекты убеждения.

24. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор.

25. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы.

26. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.

27. Парирование замечаний собеседников.

28. Психологические приемы влияния на партнера.

29. Деловой разговор по телефону.

30. Деловое совещание и заседание, практика организации и проведения.

31. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки.

32. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект.

33. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.

34. Работа с анкетами.

35. Составление резюме.

36. Составление и работа с вопросниками.

37. Информационные технологии в деловой коммуникации.

38. Критика в деловой коммуникации. Виды критики.

39. Техника нейтрализации замечаний. Compliments в деловом общении.

40. Организация и проведение информационных кампаний.

41. Характеристика основных форм продажи гостиничных услуг.

42. Основные каналы распределения гостиничного продукта.

43. Способы поддержки и стимулирования деятельности партнеров

44. Правила и принципы успешной работы с ключевыми клиентами.

45. Условия повышения эффективности продаж

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию доклада

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть,

заключение.

Критерии оценивания доклада:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы. Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетворительно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или не последовательна. Используются 1-2 профессиональных термина. Используются информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы.
«неудовлетворительно»	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования и критерии оценивания знаний, умений и навыков на зачете

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник / Г.В. Бороздина. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 320 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1063312>

2. Клепик, М. С. Увеличение продаж без особых материальных затрат [Электронный ресурс]: клиентинг без бюджета / Клепик М.С. - Москва: Дашков и К, 2020. - 86 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1092948>

3. Макаров, Б. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 209 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>

4. Норка, Д. Экспертные продажи. Новые методы убеждения покупателей [Электронный ресурс]: практическое руководство / Норка Д. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 334 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1003208>

8.2. Дополнительная литература

1. Методические указания по изучению дисциплины «Психология деловых коммуникаций и эффективность продаж»: для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа Гостиничная деятельность [Электронный ресурс] / [составитель Чич Р.Ш. - Майкоп, 2020. - 26 с. <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051479>

2. Ткаченко, Д. Работа с возражениями: 200 приемов продаж для холодных звонков и личных встреч [Электронный ресурс]: справочное пособие / Ткаченко Д. - М.: Альпина Паблишер, 2017. - 302 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1002974>

3. Фокс, Д. Д. Как стать волшебником продаж [Электронный ресурс]: правила привлечения и удержания клиентов / Фокс Д.Д. - Москва: Альпина Пабл., 2016. - 164 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/913765>

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://window.edu.ru>

2. Социальная сеть профессиональных контактов НП «Гильдия маркетологов» [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.marketologi.ru>

3. Сайт Российской ассоциации маркетинга [Электронный ресурс] - Режим доступа <https://www.ramu.ru/>

4. «RATA news»: ежедневная электронная газета. Самые достоверные новости турбизнеса [Электронный ресурс]: Режим доступа: www.ratanews.ru

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции/ трудовые функции
<p>Тема 1. Предмет и задачи дисциплины: Деловые коммуникации в гостиничном сервисе Виды делового общения, их характеристика Понятие предмета и объекта психологии делового общения. Понятие общения и систематизация основных видов коммуникаций.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-4 ПКУВ-3</p>
<p>Тема 2. Теории личности в современной психологии Типология личности по З. Фрейду, К.Г.Юнгу, Э. Фромму, К. Хорни и др. теоретикам, ее значение для понимания партнеров в процессе общения Теории личности в контексте воздействия основных факторов, детерминирующих поведение человека в процессе коммуникаций. Типология личности по Фрейду, К.Г.Юнгу, А. Адлеру, Э. Фромму, К. Хорни и др., их значение для понимания партнеров в процессе общения</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-4 ПКУВ-3</p>
<p>Тема 3. Типы лидеров и особенности их</p>	<p>Лекция, конспектирование,</p>	<p>Аудиторная</p>	<p>Устная речь,</p>	<p>УК-4</p>

<p>поведения Подробный анализ лидеров различного типа личности, изучаются их особенности руководства и своеобразие деятельности в процессе делового взаимодействия</p>	<p>приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>(изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>ПКУВ-3</p>
<p>Тема 4. Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства Характеристика основных форм продажи гостиничных услуг. Основные каналы распределения гостиничного продукта. Способы поддержки и стимулирования деятельности партнеров.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-4 ПКУВ-3</p>

<p>Тема 5. Работа менеджера по продажам с клиентами и повышение эффективности продаж Правила и принципы успешной работы с ключевыми клиентами. Условия повышения эффективности продаж.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-4 ПКУВ-3</p>
---	---	--	---	------------------------

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют:

- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей, предусмотренные программой научно-исследовательской работы;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Наименование программного обеспечения, производитель	Реквизиты подтверждающего документа (№ лицензии, дата приобретения, срок действия)
Операционная система «Windows»	Договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015
Adobe Reader	Бесплатно, бессрочный
K-Lite Codec Pack, Codec Guide	Бесплатно, бессрочный
7-zip.org	GNU LGPL
Офисный пакет WPSOffice	Свободно распространяемое ПО

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>)
2. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (<http://www.znanium.com>).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Специальные помещения		
Учебные аудитории для	Переносное мультимедий-	1. Операционная система

<p>проведения занятий лекционного типа: № ауд. 3-12, 3-15, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Аудитории для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: ауд. 3-11, 3-12, 3-15, 3-16, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Компьютерный класс: ауд. 3-2 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p>	<p>ное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p>	<p>«Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»; 2. Офисный пакет «WPS Office»; 3. Программа для работы с архивами «7zip»; 4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»
<p>Помещения для самостоятельной работы</p>		
<p>Учебные аудитории для самостоятельной работы: ауд. 3-11, 3-16 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Читальный зал: ул. Первомайская, 191, 3 этаж.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p> <p>Читальный зал имеет 60 посадочных мест, оснащен 15 компьютерами с выходом в Интернет, специализированной мебелью, стационарным мультимедийным оборудованием, оргтехникой.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»; 2. Офисный пакет «WPS Office»; 3. Программа для работы с архивами «7zip»; 4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»

