

Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования города Москвы  
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА  
ИМЕНИ Ю.А.СЕНКЕВИЧА

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой психологии управления  
М.В.Полевая

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

**«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Методические указания  
по выполнению контрольных заданий для студентов заочной формы  
обучения по специальности 080200.62 Менеджмент (2,5 г.)

Москва 2012

**Полевая М.В. Деловые коммуникации. УММ.- М.: МГИИТ, 2012**

Учебно-методические материалы разработаны в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования.

УММ предназначены для эффективной организации учебного процесса и включают программу курса, тематический план, задания к контрольной работе, вопросы к зачету, основную и дополнительную литературу.

УММ предназначены для студентов факультета заочного обучения

## 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 после дисциплины «Психология».

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способностью осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации (ОК-19);
- владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций (ПК-6);
- способностью к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций (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: