

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Аннотация рабочей программы дисциплины

Б1.В.10 Психология делового общения

название дисциплины

43.03.02 Туризм, профиль Международный туризм

направление (специальность), профиль (специализация)

1. Цели освоения дисциплины

Заложить в систему профессиональной подготовки специалистов с высшим образованием основы знаний по психологии делового общения, необходимые для осуществления высокопрофессиональной деятельности любого современного специалиста в сфере «человек-человек», а так же для дифференциации и индивидуализации процесса взаимодействия в профессиональной деятельности.

Основные задачи дисциплины:

- ознакомить студентов с основными категориями, научными подходами, современной практикой в сфере психологии делового общения;
- сформировать компетенции, направленные на развитие навыков эффективной коммуникации в межличностном и межкультурном взаимодействии;
- создавать благоприятные условия для развития способностей к продуктивной организации процесса обслуживания потребителей (туристов) в сфере профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.10 Психология делового общения относится к дисциплинам вариативной части учебного плана.

Данный курс одновременно читается с такими дисциплинами как Основы индустрии гостеприимства, Человек и его потребности – все они выгодно дополняют друг друга в понимании специфики общения и взаимодействия в сфере туризма как вида делового общения.

В свою очередь освоение дисциплины Б1.В.10 Психология делового общения закладывает теоретико-методологическую базу и формирует практические представления для изучения таких учебных курсов как Русский язык и культура речи, Основы индустрии гостеприимства.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению.

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства(ПК-4);
- способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-11).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать: основные категории и понятия из этой области психологии делового общения (в соответствии с разработанным курсом); основные закономерности проявления

психики и поведения человека в коммуникативном процессе в разных ситуациях общения; закономерности общения и взаимодействия людей в деловой сфере; характеристики особенностей поведения личности и её деятельности в результате включения в разнообразные социальные группы и социальные ситуации; психологическую сущность и структуру процесса общения; основных факторов, способствующих саморазвитию и самовоспитанию;

уметь: выявлять, учитывать и, по возможности, прогнозировать индивидуально-психологические особенности поведения и деятельности человека в разнообразных ситуациях делового общения; осуществлять процесс коммуникации так, чтобы он способствовал собственному когнитивному и личностному развитию; учитывать в своей профессиональной деятельности социально-психологические особенности взаимодействия и общения внутри коллектива и иметь практические навыки управления динамикой групповых процессов; выявлять затруднения в коммуникативном процессе, определять причины этих затруднений и разрабатывать пути их преодоления;

владеть: навыками эффективного разрешения конфликтов и профилактики конфликтных ситуаций; умения использовать психодиагностические методики, позволяющие определять уровень эмоциональной напряженности, а также навыки использования доступных приемов саморегуляции; умения создавать благоприятные условия для межличностного взаимодействия в сфере делового и профессионального общения, а также личностного самораскрытия, самопрезентации и саморазвития.

4. Структура дисциплины Б1.В.10 Психология делового общения

Общая трудоемкость дисциплины составляет: 2 зачетные единицы, 72 часов.

№ п/п	Разделы дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Семинары	Сам. раб.	
I	Общение как социально-психологическая проблема	1	4	4	8	
1	Введение в психологию общения	1	2		2	Сравнительный анализ понятий, обобщающая таблица
2	Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения	1	---	2	2	Устный опрос, конспектирование, творческое задание
3	Стили общения	1	2		2	Сравнительный анализ понятий, конспектирование, обобщающая таблица
4	Вербальные и невербальные средства общения	1	---	2	2	Устный опрос, интерактивная

						работа в творческих группах
I	Этика и психология делового общения	1	4	4	4	---
5	Деловое общение: специфика, структура, виды и формы	1	2	2	2	Сравнительный анализ понятий, творческое задание
6	Этика делового контакта	1	2	2	2	Устный опрос, интерактивная работа в творческих группах
II	Основы имиджологии	1	2	4	4	---
7	Введение в имиджологию. Факторы, влияющие на создание положительного и отрицательного имиджа	1	2	2	2	Сравнительный анализ понятий, Обобщающая таблица
8	Имидж делового человека: модели поведения, тактика общения с учётом гендерного аспекта	1	---	2	2	Устный опрос, интерактивная работа в творческих группах
IV	Управление как процесс коммуникации	1	2	4	4	---
9	Управление как процесс эффективной коммуникации	1	2	2	2	Сравнительный анализ понятий, конспектирование, обобщающая таблица
10	Портрет современного руководителя – коммуникатора, управленца, фасилитатора	1	---	2	2	Устный опрос, интерактивная работа в творческих группах
V	Введение в конфликтологию	1	2	2	4	---
11	Конфликт как барьер общения	1	2	2	2	Сравнительный анализ понятий, конспектирование, обобщающая таблица
12	Спор, дискуссия, полемика: происхождение и психологические особенности	1	---		2	Устный опрос, интерактивная работа в творческих группах
VI	Основы саморегуляции	1	2		4	---
13	Введение в основы саморегуляции	1	2		2	Сравнительный анализ понятий,

						обобщающая таблица
14	Приемы и способы саморегуляции как средства улучшения коммуникации	1	---	2	2	Устный опрос, интерактивная работа в творческих группах
VII	Введение в тренинг общения	1	2		8	---
15	Основы социально- психологического тренинга. Теория и практика тренинга общения	1	2		4	Сравнительный анализ понятий, обобщающая таблица
16	Тренинг общения как средство повышения коммуникативной компетентности	1	---		4	Устный опрос, интерактивная работа в группах <u>Текущий</u> <u>контроль:</u> итоговый тест по всему курсу
	Итого:		18	18	36	Зачет (творческий зачет: защита реферата и творческого задания)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Асмолова М. Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: учеб. пособие для студентов вузов. 2-е изд. М. : РИОР : ИНФРА-М, 2015. 247 с.
2. Афанасенкова Е. Л. Видеотренинг общения как эффективная форма развития коммуникативной компетентности студентов группы профессий «человек – человек». Южно-Сахалинск: изд-во «Кано», 2017. 116 с.
3. Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров. М.: Изд-во Юрайт, 2013. 463 с.
4. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / авт.: В. П. Ратников, Э. В. Островский, Л. Т. Подвойская и др.; под ред. В. П. Ратникова ; Фин. ун-т при Правительстве РФ. М. : Юрайт, 2015. 527 с.
5. Егоршин А. П. Деловые коммуникации. Учебник. М.: НИМБ, 2015. 320 с.
6. Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров. М.: Юрайт, 2015. 468 с.
7. Пашкина Т. А. Практика делового общения. Учебно-методическое пособие. Саратов, 2013. 25 с.
8. Психология и этика делового общения: Учебник / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. 6-е изд., пер. и доп. Учебник для бакалавров. М.: Юрайт, 2013. 591 с.
9. Родыгина Н. Ю. Этика деловых отношений. Учебник и практикум. М.: Юрайт, 2016. 432 с.

10. Самыгин С. И., Руденко А. М. Деловое общение: учеб. пособие. М.: КНОРУС, 2014. 440 с.
11. Тартынских В., [Паудяль Н.](#), [Филиндаш Л.](#), [Винокурова А.](#), [Морозова А.](#), [Черкашина Т.](#) Язык деловых межкультурных коммуникаций. Учебник. М.: Инфра-М, 2017. 368 с.

б) дополнительная литература:

1. Дорошенко В. Ю., Зотова Л. И., Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник. Электрон. текстовые данные. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 415 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15477.html>
2. [Ефимова Д. В.](#), [Найденова Л. И.](#), [Белолипецкий В. В.](#) Психология делового общения: [Электронный ресурс] учебник. Электрон. текстовые данные. Пенза: ПензГТУ, 2013. 232 с. Режим доступа: https://lib.biblioclub.ru/book_437134_psihologiya_delovogo_obscheniya/
3. Кузьмина Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие. Электрон. текстовые данные. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. 64 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/645.html>
4. [Психология делового общения в туризме и гостеприимстве](#) [Электронный ресурс]: учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. Электрон. текстовые данные. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. 192 с. Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru/urgent/7412/>
5. [Столяренко Л. Д.](#) Психология делового общения: шпаргалка. [Электронный ресурс]: учебное пособие. Электрон. текстовые данные. М.: ООО «РГ-Пресс», 2015. 256 с. Режим доступа: https://lib.biblioclub.ru/book_454986_psihologiya_delovogo_obscheniya

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Windows 10 Pro
 2. WinRAR
 3. Microsoft Office Professional Plus 2013
 4. Microsoft Office Professional Plus 2016
 5. Microsoft Visio Professional 2016
 6. Visual Studio Professional 2015
 7. Adobe Acrobat Pro DC
 8. ABBYY FineReader 12
 9. ABBYY PDF Transformer+
 10. ABBYY FlexiCapture 11
 11. Программное обеспечение «interTESS»
 12. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс», версия «эксперт»
 13. ПО Kaspersky Endpoint Security
 14. «Антиплагиат.ВУЗ» (интернет - версия)
 15. «Антиплагиат-интернет»
-
1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
 2. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.elibrary.ru/>
 3. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.nns.ru/>
 4. Справочно-информационный портал www.gramota.ru
 5. Портал, посвященный культуре письменной речи www.gramma.ru

Автор Афанаси / Афанасиев С.В., к.пед.н., доцент
(подпись) (расшифровка подписи)

Рецензент Власенко - / З. Г. Власенкова, к.пед.н., доцент

Программа утверждена на заседании кафедры от 28.06.18 протокол № 8

Программа одобрена на Совете ИПиП от 13.07.18 протокол № 9