

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Таганрогского института
имени А.П. Чехова (филиала)
РГЭУ (РИНХ)
_____ Голобородько А.Ю.
« ____ » _____ 20__ г.

**Рабочая программа дисциплины
Психология делового общения**

направление 43.03.02 Туризм
направленность (профиль) 43.03.02.01 Организация туристической деятельности

Для набора _____ года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА психологии**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	1		Итого	
	УП	РП		
Лекции	6	6	6	6
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	14	14	14	14
Контактная работа	14	14	14	14
Сам. работа	126	126	126	126
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	144	144	144	144

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 26.04.2022 протокол № 9/1.

Программу составил(и): канд. пед. наук, Доц., Жилина Л.Я. _____

Зав. кафедрой: Холина О. А. _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков в области психологии профессиональных отношений; подготовка студентов к использованию приобретенных ими навыков в будущей трудовой деятельности; формирование системы представлений о психологических механизмах и закономерностях общения людей в условиях профессиональной деятельности.
-----	--

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-4.1: Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;
УК-4.2: Ведет деловую переписку на русском и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем
УК-4.3: Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный
ПК-5.1: Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг
ПК-5.2: Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия
ПК-5.3: Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:
различные стили общения, вербальные и невербальные средства общения, особенности стилистики официальных и неофициальных писем; границы профессиональной компетенции и поддержки эффективного межведомственного и междисциплинарного взаимодействия в туристической сфере; психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности; психологию коллектива и руководства, причины возникновения и способы решения конфликтных ситуаций; основные положения дисциплины: психологические закономерности общения, обмена информацией, взаимодействия людей в процессе профессиональной деятельности; психологические основы ведения переговоров и согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.
Уметь:
выбирать эффективные стили общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать вербальные и невербальные средства общения к ситуациям взаимодействия; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; соблюдать границы профессиональной компетенции и поддержки эффективного межведомственного и междисциплинарного взаимодействия в туристической сфере; применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; соблюдать этические нормы поведения; анализировать взаимоотношения в коллективе; организовывать межличностное и межгрупповое взаимодействие людей; пользоваться широким набором коммуникативных приемов и техник; вести переговоры и согласовывать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.
Владеть:
навыком использования различных стилей общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать вербальные и невербальные средства общения к ситуациям взаимодействия; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; современными методами психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения в туристической сфере; навыками установления делового контакта с собеседником; навыками конструктивно-партнерских взаимоотношений; навыками публичной речи, аргументации, ведения переговоров; навыками использования различных видов социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми; навыками противостояния манипуляции; методами оптимизации сотрудничества людей в организациях, повышения их активности и результативности в совместной деятельности; навыками ведения переговоров и согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Общие вопросы психологии общения в туристической сфере				

1.1	Теоретические основы психологии общения Реализация социальных отношений людей. Виды и классификации общения. Основные функции общения. Речь как средство и источник общения. Структура, зоны и дистанции речевого общения. Коммуникативная компетентность, тактики, виды общения. Вербальные и невербальные средства общения, оценка коммуникабельности. /Лек/	1	2	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.4Л2.5 Л2.7 Л2.10
1.2	Психологические аспекты делового общения в туристической сфере Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Понятие фундаментальной ошибки атрибуции. Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации. Межличностная аттракция: понятие, способы достижения. Общение как интеракция. Трансактный анализ Э. Берна. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция. Классификация невербальных средств общения Социокультурные модели жестикуляций и табуирование жестов. Кинесические особенности невербального общения(жесты, рукопожатие, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Характеристика речи. /Лек/	1	4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.8 Л2.10 Л2.12
1.3	Подготовиться к практическому занятию, используя Microsoft Office. Личность в ситуации делового общения. Виды и формы делового общения. Учет личностных качеств в деловом общении. Прямое и косвенное, целевое и инструментальное, диалогическое, монологическое, ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение. Стрессовое интервью. /Пр/	1	2	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.7 Л2.10
	Раздел 2. Практика делового общения				
2.1	Особенности организации делового общения. Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации. Коммуникативные позиции. Коммуникативные барьеры. Техника говорения. Основные барьеры слушания. Правила повышения эффективности беседы. /Пр/	1	2	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.8 Л2.10
2.2	Психологические аспекты переговорного процесса в туристической сфере. Манипулятивное общение. Манипулятивные техники. Способы противостояния манипуляции в деловом общении. Убеждающая коммуникация. Соотношение механизмов убеждения и внушения. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения в деловом общении. /Пр/	1	4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.5 Л2.7 Л2.8 Л2.10 Л2.12

2.3	Технологии делового общения. Формы делового общения. Уровни делового общения. Условия реализации делового общения. Классификация деловых бесед. С использованием Microsoft Office разработать сценарий деловых переговоров, предварительно изучив следующие вопросы: Основные стили ведения переговоров. Основные стратегии взаимодействия на переговорах Этапы проведения переговоров. Психологические приемы влияния на собеседников. Создание и поддержание психологического климата во время переговоров. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Типы конфликтных личностей. Понятие технологии эффективного общения и их основное содержание. Этика деловых отношений. /Ср/	1	40	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.9 Л2.10 Л2.11
2.4	Психологические аспекты делового общения. Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Понятие фундаментальной ошибки атрибуции. Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации. Межличностная аттракция: понятие, способы достижения. Общение как интеракция. Трансактный анализ Э. Берна. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция. Классификация невербальных средств общения Социокультурные модели жестикюляций и табуирование жестов. Кинесические особенности невербального общения(жесты, рукопожатие, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Характеристика речи. /Ср/	1	46	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.10
2.5	Психологические аспекты переговорного процесса в туристической сфере. Манипулятивное общение. Манипулятивные техники. Способы противостояния манипуляции в деловом общении. Убеждающая коммуникация. Соотношение механизмов убеждения и внушения. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения в деловом общении. /Ср/	1	40	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.10 Л2.12
2.6	Зачет /Зачёт/	1	4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Л2.10 Л2.11 Л2.12

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
---------	----------	-------------------	----------

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Логотова Е., Якиманская И., Биктина Н.	Психология делового общения: учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2013	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Кислицына И. Г.	Психология делового общения: учебное пособие	Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Сергеев, С. А., Салагаев, А. Л., Фатхуллина, Л. З., Лучшева, Л. В., Белоусова, А. Б., Галанина, О. Н., Кузнецова, А. В., Ловчев, В. М., Каштанова, О. В., Ахмадуллин, И. Р., Сергеев, С. А., Салагаев, А. Л.	Конфликтология сфер социальной жизни: учебное пособие	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014	http://www.iprbookshop.ru/62184.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Дорошенко, В. Ю., Зотова, Л. И., Лавриненко, В. Н., Островский, Э. В., Подвойская, Л. Т., Ратников, В. П., Скрипкина, Ж. Б., Титова, Л. Г., И. А., Чернышева, Л. И., Юдин, В. В., Лавриненко, В. Н.	Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	http://www.iprbookshop.ru/81834.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1		Психологический журнал	М.: Наука,	6
Л2.2	Купрюшина О. М., Коробейникова Л. С.	Деловое общение: учебное пособие для бакалавров: учебное пособие	Воронеж: Воронежский институт экономики и социального управления, 2004	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=39384 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Мостовая К. Т.	Влияния лидерских позиций руководителя на социально-психологический климат в коллективе	Москва: Лаборатория книги, 2010	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=86527 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Харламова Т. М.	Психология влияния: учебное пособие	Москва: ФЛИНТА, 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=103799 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Ридецкая О. Г.	Психология общения: хрестоматия	Москва: Директ-Медиа, 2012	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117869 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.6	Гуревич П. С.	Психология личности: учебное пособие	Москва: Юнити, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118128 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.7	Караяни А. Г., Цветков В. Л.	Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие	Москва: Юнити, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118132 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.8	Чудинов А. П., Нахимова Е. А.	Деловое общение: практикум: учебное пособие	Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.9	Болотова А. К., Мартынова А. В.	Прикладная психология в бизнес-организациях: методы фасилитации: учебное пособие	Москва: Издательский дом Высшей школы экономики, 2013	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227274 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.10	Фатеева И. М.	Культура речи и деловое общение: учебное пособие	Москва: МИРБИС Директ-Медиа, 2016	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.11	Пичугин В. Г.	Психология влияния в управлении персоналом: учебное пособие	Москва: Прометей, 2020	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576136 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.12	Лавриненко, И. Ю., Козлова, В. В.	Английский язык для управления предприятием: учебное пособие	Воронеж: Воронежский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019	http://www.iprbookshop.ru/100441.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<https://psytests.org> - База данных психологических тестов онлайн

5.4. Перечень программного обеспечения

Microsoft Office

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.