МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 2018 г.

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы	Организация и управление в индустрии туризма
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составители:
_____ / д.п.н., профессор Пашковская И.Н.
_____ / к.п.н., доцент Якимов Ю.М.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.....3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ.....4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА.....6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....8
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса.....9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....10
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: дать студентам базовые знания в области психологии делового общения с целью формирования умений и навыков работы с различными группами людей при осуществлении эффективного общения и взаимодействия в коллективе в интересах развития способностей организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

Задачи:

- рассмотреть психологические аспекты делового общения, основные категории и понятия психологии делового общения, его принципы и методы, психологические особенности;
- изучить сущность, содержание и структуру делового общения, а также характерные личностные и профессиональные качества специалиста сферы услуг в деловом общении;
- овладеть методами оценки профессиональных и личностных качеств для принятия кадровых решений;
- решать проблемы психологической совместимости и сплоченности в рабочей группе;
- освоить методы оценки личностных характеристик персонала в сфере делового общения для принятия кадровых решений;
- изучить типологию межличностных конфликтов, их влияние на эффективность деятельности организации туристкой индустрии;
- овладеть методами управления конфликтами;
- сформировать навыки подготовки и проведения различных форм делового общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В. «Психология делового общения» относится к вариативной части Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-4: способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации	Второй уровень (углубленный) (ПК-4) –2	Декомпозиция I Знать: характерные личностные и профессиональные качества специалиста сферы услуг; методы оценки профессиональных и личностных качеств для принятия кадровых решений причины и типологию межличностных конфликтов, их влияние на эффективность деятельности организации туристкой

туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства		индустрии. З2 (II) (ПК-4) Уметь: использовать знания о личностных характеристиках специалистов; определять потребности в обучении и тренинге персонала, ставить цели в области обучения персонала; решать проблемы психологической совместимости и сплоченности в рабочей группе. У2 (II) (ПК-4) Владеть: методами оценки личностных характеристик персонала для принятия кадровых решений; методами управления конфликтами. В2 (II)(ПК-4)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часа.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 5 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной формам обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Тема 1. Психология общения	2	4	-	6
Тема 2. Психическая структура личности и детерминация поведения личности в деловом общении	2	4	-	6
Тема 3. Деловое общение в рабочей группе	2	4	-	6
Тема 4. Стиль и социально-психологические проблемы руководства	4	4	-	6
Тема 5. Конфликты в общении и пути их разрешения	4	4	-	6
Тема 6. Психологические особенности делового общения	4	4	-	8
Тема 7. Теория и практика ведения деловых переговоров	2	4		8
Тема 8. Особенности этикета и культура делового общения в индустрии туризма	2	4		8
Всего по дисциплине:	**22**	**32**	**-**	**54**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Психология общения

Понятия и содержание общения как социально-психологического явления. Общение: виды, структура, функции общения. Восприятие и понимание в процессе общения. Общение как взаимодействие. Особенности делового общения. Психологические аспекты делового общения. Основные категории и понятия психологии делового общения, его принципы и методы, психологические особенности. Функции восприятия в процессе общения. Вербальные и невербальные средства общения. Роль обратных связей в процессе восприятия и передачи информации. Основные этапы делового общения. Процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности

Тема 2. Психическая структура личности и детерминация поведения личности в

деловом общении

Психология личности в основных психологических концепциях (психоанализ, бихевиоризм, когнитивная психология, гештальт-психология, гуманистическая психология и др.). Факторы детерминации поведения личности. Макро- и микросреда личности. Динамика человеческого поведения. Ролевое поведение в деловом общении. Особенности социальных стереотипов и приемы манипулирования ими в деловом общении. Сущность позитивного мышления. Базовые психологические установки нашего «Я» по отношению к окружающим. Характерные личностные и профессиональные качества специалиста сферы услуг в деловом общении.

Тема 3. Деловое общение в рабочей группе.

Рабочая группа: социально-психологические особенности. Профессиональная зрелость рабочей группы. Морально-психологический климат коллектива. Классификация психотипов личностей. Проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива. Типы взаимоотношений в системе руководитель — подчиненный. Деловое общение в коллективе на основе знаний социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. Проблемы психологической совместимости и сплоченности в рабочей группе.

Тема 4. Стиль и социально-психологические проблемы руководства.

Понятие стиль руководства. Классическая типология Курта Левина. Выбор оптимального стиля руководства: ситуационный подход. Многомерные модели стилей руководства. Психологические проблемы руководства. Руководство и лидерство. Правила применения поощрений и наказаний. Основные функции руководящей деятельности.

Тема 5. Конфликты в общении и пути их разрешения

Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Толерантное деловое общение в коллективе.

Приемы саморегуляции эмоциональных и функциональных состояний в ходе делового общения. Типология межличностных конфликтов, их влияние на эффективность деятельности организации туристкой индустрии

Тема 6. Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении

Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса. Стресс в производственных ситуациях. Влияние стресса на процесс делового общения. Профилактика стрессов в деловом общении. Принципы предупреждения «стресса от общения». Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Поисковая активность как неспецифический фактор формирования устойчивости организма к стрессу

Тема 7. Теория и практика ведения деловых переговоров

Переговоры как разновидность делового общения. Цели переговоров. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров. Стадии переговорного процесса. Подготовка к переговорам. Введение переговоров. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Виды переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Общие правила ведения переговоров.

Тема 8. Особенности этикета и культура делового общения в гостиничном и ресторанном деле

Общие этические принципы и характер делового общения. Деловой этикет. Общие правила этикета. Правила вербального и невебального этикета. Основные этикетные формулы общения. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Способы демонстрации душевного расположения и установления психологического контакта.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1	СЗ: Общение как психологический феномен	Семинар / Тематическая дискуссия
2	СЗ: Факторы детерминации поведения личности в общении	Проблемный семинар / Тематическая дискуссия
3	СЗ: Особенности делового общения в рабочей группе	Проблемный семинар / Тематическая дискуссия
4	СЗ: Психологические проблемы руководства в деловом общении	Семинар / Тематическая дискуссия
5	ПЗ: Навыки толерантного делового общения в коллективе	Практика / Ролевая игра
6	ПЗ: Профилактика стрессов в деловом общении	Практика / Решение практических задач
7	СЗ: Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров	Семинар / Тематическая дискуссия
8	СЗ: Культура делового общения в индустрии туризма	Семинар / Тематическая дискуссия

*ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка устного сообщения. Подготовка мультимедийной презентации. Подготовка к зачету.
2	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка устного сообщения. Подготовка к зачету.
3	Подготовка к проверке знаний по теме. Написание реферата по теме(ам). Подготовка мультимедийной презентации. Подготовка к зачету.
4	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к письменной контрольной работе. Подготовка к зачету.
5	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка проведению ролевой игры. Подготовка к зачету.
6	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к решению практических задач. Подготовка к зачету.
7	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка устного сообщения. Подготовка к зачету.
8	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к письменной контрольной работе. Подготовка к зачету.

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Психология делового общения» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– проблемная лекция (тема № 2, тема № 3, тема № 4);

– тематическая дискуссия (тема № 2, тема № 3, тема № 4 тема № 7, тема № 8);
– проблемный семинар (тема № 2, тема № 3, тема № 4);
– практическое занятие (тема № 6);
– ролевая игра (тема № 5).

Проблемный семинар: предполагает активное вовлечение студентов в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решения направляется и контролируется преподавателем.

Тематическая дискуссия: обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе.

Проблемная лекция: преподаватель ставит вопрос или формулирует проблемную задачу и показывает варианты ответов или способов решения, а студенты наблюдают за поиском и определяют свое отношение к полученному материалу.

Ролевая игра: имитационный игровой метод обучения, характеризующийся следующими основными признаками:

- наличие проблемы или задачи в сфере профессиональной деятельности и распределение ролей между участниками их решения (например, с помощью метода разыгрывания ролей может быть имитировано производственное совещание);
- взаимодействие участников игрового занятия, обычно посредством проведения дискуссии;
- ввод преподавателем в процессе занятия корректирующих условий;
- оценка результатов обсуждения и подведение итогов преподавателем.

Ролевые игры отличаются от деловых игр «локальностью» и меньшей сложностью решаемых проблем, задач профессиональной деятельности, акцентом на ролевых функциях участников в игровой деятельности и оценке её результатов. Общая цель игрового коллектива (учебной группы), как правило, отсутствует. Цели и задачи участников связаны с наилучшим (адекватным, полным, корректным и т.д.) выполнением ролевых функций. Продолжительность ролевой игры может составлять от 0,5 до 4 часов учебного времени.

Решение практических задач осуществляется с целью приобретения навыков и опыта творческой деятельности, овладения современными методами практической работы в интересах закрепления, углубления и расширения знаний студентов, полученных в ходе лекции.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
1.Бордовская Н.В. Психология делового общения : учебник / Бордовская Н.В. и др. — Москва : КноРус, 2019. — 291 с.	Основная	-	ЭБС BOOK.ru.
2.Коноваленко М.Ю. Психология делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 158 с.	Основная	-	ЭБС Юрайт.

3.Королева Н.И. Психология сервисной деятельности : учебное пособие / Н.И. Королева.— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2015 .— 164 с. — Сведения доступны по Интернету: opac.unecon.ru	дополнительная	53	ЭБ OPAC.UNECON.RU
4. Слободской А. Л. Психология : учебное пособие / А.Л.Слободской, О.А.Косалимова . — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2013 . — 143 с.— Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru	Основная	675	ЭБ OPAC.UNECON.RU

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).