

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1. Цель освоения дисциплины

Формирование психологической компетентности в общении в области туристического сервиса.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Психология делового общения» относится к базовой части блока дисциплин. Для освоения дисциплины «Психология делового общения» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «История России», «Технологии продаж», «Человек и его потребности», «История культурного наследия Волгоградской области», «История родного края», «Менеджмент в туристской индустрии», «Народные художественные промыслы», «Основы светской этики и многообразие религиозных культур», «Психология», «Современные международные отношения», «Этнокультурные основы туризма в России», прохождения практики «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Основы сервиса)».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Культура межнационального общения», «Международный туризм», «Традиции и культура питания народов мира», «Этика делового общения», прохождения практики «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная деятельность)».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- основные категории и понятия психологии делового общения; основные направления и современные тенденции развития психологии делового общения;
- психологические закономерности общения и взаимодействия людей в малой социальной группе;

уметь

- выделять различные контексты (социальные, культурные, национальные), в которых протекают процессы общения;
- учитывать различные контексты (социальные, культурные, национальные), в которых протекают процессы общения;

владеть

- навыками анализировать и учитывать психологические особенности эффективной организации делового общения в собственной профессиональной деятельности;
- способностью организовывать общение людей, в том числе в малых социальных группах.

4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 2,
общая трудоёмкость дисциплины в часах – 72 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 10 ч., СРС – 58 ч.),
распределение по семестрам – 4 курс, лето,
форма и место отчётности – зачёт (4 курс, лето).

5. Краткое содержание дисциплины

Психология межличностного общения.

Понятие общения. Три стороны общения: Коммуникативная, интерактивная и перцептивная. Виды общения. Функции общения. Специфика информационного процесса между людьми с учетом их отношений между собой, их установок, целей, намерений. Средства коммуникативного процесса: вербальные и невербальные знаковые системы. Речь, как проявление активности воли и сознания говорящего. Роль невербальных знаков в общении в разных культурах. Понятия влияния, воздействия и манипуляции; виды влияния и противостояния влиянию, самопрезентация как средство воздействия, манипуляция, корни манипуляции, средства и механизмы манипулятивного воздействия, распознавание манипуляции и защита от нее. Особенности процесса убеждения. Организация межличностного взаимодействия, позволяющего партнерам реализовать некоторую общую для них деятельность. Действие – главное содержание общения. Транзактный анализа Э. Берна. Понятие и виды критики. Механизмы социального восприятия.

Общение в малой социальной группе.

Классификация групп, понятие малой социальной группы, социально-психологическая структура группы, социометрическая структура группы, групповая динамика, возможности влияния на групповую динамику, лидерство и руководство группой. Понятие и виды публичных выступлений. Структура публичного выступления. Этапы подготовки публичного выступления. Специфические видов спора: дискуссия, диспут, полемика, дебаты. Деловое совещание. Деловые переговоры. Подготовка к переговорам. Техника ведения переговоров.

6. Разработчик

Передельская Светлана Александровна, к.псих.н. доцент кафедры психологии профессиональной деятельности ФГБОУ ВО «ВГСПУ».