

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»  
Факультет управления и экономико-технологического образования  
Кафедра психологии профессиональной деятельности

«С УТВЕРЖДАЮ»  
Проректор по учебной работе  
Ю. А. Жадаев  
« 2016 г.

## **Психология делового общения**

**Программа учебной дисциплины**

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

*заочная форма обучения*

Волгоград  
2016



Обсуждена на заседании кафедры психологии профессиональной деятельности  
«23» 06 2016 г., протокол № 11

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Зотова И.Т. «23» 06 2016 г.  
(подпись) (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета управления и экономико-технологического образования «29» 08 2016 г., протокол № 1

Председатель учёного совета Сидурова Т.Ч. \_\_\_\_\_ «29» 08 2016 г.  
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»  
«29» 08 2016 г., протокол № 1

#### Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № _____	<u>Сидурова Т.Ч.</u> (подпись)	<u>Сидурова Т.Ч.</u> (руководитель ОПОП)	<u>19.06.2017</u> (дата)
Лист изменений № _____	_____ (подпись)	_____ (руководитель ОПОП)	_____ (дата)
Лист изменений № _____	_____ (подпись)	_____ (руководитель ОПОП)	_____ (дата)

#### Разработчики:

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

Программа дисциплины «Психология делового общения» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (утверждён приказом Министерства образования и науки РФ от 14 декабря 2015 г. № 1463) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» (от 25 января 2016 г., протокол № 8).

## 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.

Профильной для данной дисциплины является сервисная профессиональная деятельность.

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. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		4л
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	10	10
В том числе:		
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Лабораторные работы (ЛР)	–	–
<b>Самостоятельная работа</b>	58	58
<b>Контроль</b>	4	4
Вид промежуточной аттестации		ЗЧ
Общая трудоёмкость	часы	72
	зачётные единицы	2

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	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 анализ Э. Берна. Понятие и виды критики. Механизмы социального восприятия.
2	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 виды спора: дискуссия, диспут, полемика, дебаты. Деловое совещание. Деловые переговоры. Подготовка к переговорам. Техника ведения переговоров.
--	--	--

## 5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1	Психология межличностного общения	2	3	–	29	34
2	Общение в малой социальной группе	2	3	–	29	34

## 6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### 6.1. Основная литература

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24526>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 239 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15478>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575>.— ЭБС «IPRbooks».

### 6.2. Дополнительная литература

1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Бернанд Феррари Умение слушать [Электронный ресурс]: ключевой навык менеджера/ Бернанд Феррари— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.— 206 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39434>.— ЭБС «IPRbooks».
4. Ивлева Т.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: сборник контрольных заданий для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 (071800.62) «Социально-культурная деятельность», профиль «Социально-культурные технологии в индустрии досуга», квалификация (степень) выпускника «бакалавр»/ Ивлева Т.Н.— Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014.— 76 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55223>.— ЭБС «IPRbooks».
5. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов

И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60397>.— ЭБС «IPRbooks».

6. Кузнецов И.Н. Риторика, или Ораторское искусство [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 431 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15460>.— ЭБС «IPRbooks».

7. Понкратова Т.А. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Понкратова Т.А., Секлецова О.В., Кузнецова О.С.— Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014.— 142 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61263>.— ЭБС «IPRbooks».

8. Радченко И.С. Обучение технике деловой беседы студентов экономических специальностей [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Радченко И.С.— Электрон. текстовые данные.— Орск: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) Оренбургского государственного университета, 2005.— 104 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51599>.— ЭБС «IPRbooks».

## **7. Ресурсы Интернета**

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Образовательный портал Волгоградского государственного социально-педагогического университета. URL: <http://edu.vspu.ru>.
2. Электронная библиотечная система IPRbooks. URL: <http://iprbookshop.ru>.
3. Портал психологических изданий PsyJournals.ru. URL: <http://psyjournals.ru>.
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. URL: <http://elibrary.ru>.

## **8. Информационные технологии и программное обеспечение**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. Технологии поиска информации в Интернете.
2. Технологии обработки текстовой информации.

## **9. Материально-техническая база**

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Психология делового общения» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Учебные аудитории для проведения лекционных и практических занятий.
2. Комплект мультимедийного презентационного оборудования.
3. Компьютерный класс для самостоятельной работы студентов, имеющий доступ к сети Интернет.

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Дисциплина «Психология делового общения» относится к базовой части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение практических занятий. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся

рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Практические занятия являются формой организации педагогического процесса, направленной на углубление научно-теоретических знаний и овладение методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения учебных действий в сфере изучаемой науки. Практические занятия предполагают детальное изучение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины. В ходе практических занятий формируются умения и навыки практического применения теоретических знаний в конкретных ситуациях путем выполнения поставленных задач, развивается научное мышление и речь, осуществляется контроль учебных достижений обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям необходимо ознакомиться с теоретическим материалом дисциплины по изучаемым темам – разобрать конспекты лекций, изучить литературу, рекомендованную преподавателем. Во время самого занятия рекомендуется активно участвовать в выполнении поставленных заданий, задавать вопросы, принимать участие в дискуссиях, аккуратно и своевременно выполнять контрольные задания.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

## **11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Психология делового общения» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

## **12. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных

этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.