

Министерство образования и науки Российской Федерации

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»**

Утверждено
на заседании совета факультета «Высшая
школа спортивной и туристской индустрии»
протокол № 2 от 22 ноября 2012 г.

Председатель совета проф.

Т.А.Воронова

Факультет «Высшая школа спортивной и туристской индустрии»

Кафедра гостиничного и туристического бизнеса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

Направление подготовки: 100400– «Туризм»

Профиль подготовки: общего профиля

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Москва - 2012

Составитель: ассистент Р.Р.Гареев

Рецензенты: к.э.н. А.С.Акиндинов, генеральный директор ОАО «ИНФА-ОТЕЛЬ»
к.э.н., доц. кафедры маркетинга ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В.Плеханова»
Ж.Б. Мусатова

«Психология делового общения», как учебная дисциплина относится блоку БЗ.

Рабочая программа включает перечень компетенций, тем с указанием объема аудиторных занятий и самостоятельной работы, краткое содержание курса, перечень основной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов, формы текущего и промежуточного контроля знаний студентов. Указаны рекомендуемые педагогические методы обучения и формы организации занятий, приведены вопросы для самоконтроля, примерный перечень заданий для самостоятельной работы студентов.

Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВПО по направлению 100400 – «Туризм».



Рабочая программа утверждена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса протокол № 2 от «4» сентября 2012 г.



Заведующий кафедрой

Попов Л.А.



Рабочая программа с дополнениями и изменениями утверждена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса



протокол № 14 от «15» февраля 2013 г.

Заведующий кафедрой

Л.А. Попов

Одобрено советом факультета гостинично-ресторанной, туристической и спортивной индустрии

протокол № 6 от «25» марта 2013 г.



Председатель

Т.А. Воронова

Рабочая программа с дополнениями и изменениями утверждена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса



протокол № 22 от «3» июня 2014 г.

Заведующий кафедрой

Л.А. Попов

Одобрено советом факультета гостинично-ресторанной, туристической и спортивной индустрии



протокол № 9 от «27» июня 2014 г.

Председатель

Т.А. Воронова

Рабочая программа с дополнениями и изменениями утверждена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса

протокол № ____ от « ____ » _____ 2015 г.

Заведующий кафедрой

Л.А. Попов

Одобрено советом факультета гостинично-ресторанной, туристической и спортивной
индустрии

протокол № ____ от « ____ » _____ 2015 г.

Председатель

Т.А. Воронова

СОДЕРЖАНИЕ

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель дисциплины.

Целью учебной дисциплины «Психология делового общения» является:

1. формирование представления и знания в сфере делового общения, позволяющего грамотно, качественно и эффективно осуществлять обслуживание потребителей туристического продукта, а также общаться в повседневной жизни.

Учебные задачи дисциплины.

Задачами дисциплины являются:

1. иметь представление о важности делового общения в индустрии гостеприимства и туризма;
2. знать стили и виды общения, его основные законы;
3. иметь представление и уметь различать невербальное и вербальное общение;
4. иметь представление об основных типах личности и методах общения с каждым из них;

Место дисциплины в структуре ООП ВПО (основной образовательной программы высшего профессионального образования).

Дисциплина «Психология делового общения» относится к базовой части профессионального цикла.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин: «Русский язык и культура речи», «Культурология».

Для успешного освоения дисциплины «Психология делового общения», студент должен:

- 1. знать:** основы современного русского языка и культуры речи, основные принципы построения монологических текстов и диалогов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации;
- 2. уметь:** использовать знания русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности;
- 3. владеть:** навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи;

Изучение дисциплины «Психология делового общения» необходимо для дальнейшего изучения таких дисциплин, как «Методы принятия управленческих решений в туризме», «Управление человеческими ресурсами»,

Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции (компетенции должны соответствовать УП):

ОК-1- способность к интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию

ОК-2- способностью к достижению целей и критическому переосмыслению накопленного опыта

ОК-4- владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, умеет логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь

ОК-8- стремление к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; может критически оценить свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства их развития или устранения,

способен к бесконфликтной профессиональной деятельности в туристской индустрии

ОК-6- способность работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться

ПК-11- способность к эффективному общению с потребителями туристского продукта

ПК-12- умение организовать процесс обслуживания потребителя

В результате освоения компетенций студент должен:

1. Знать:

1.1 основные стили общения, способы общения (вербальные и невербальные), законы общения (ОК-1; ОК-4; ПК-11);

1.2 основы психологии личности (ОК-6; ОК-8);

1.3 принципы делового общения и ведения деловых переговоров (ОК-4; ОК-6; ПК-11);

2. Уметь:

2.1 правильно выражать свои мысли и чувства (ОК-1; ОК-4);

2.2 слушать собеседника и подстраиваться под него (ОК-1; ОК-2; ОК-6; ОК-8; ПК-11);

2.3 вести деловую переписку и телефонные разговоры (ОК-1; ОК-4; ПК-11);

3. Владеть:

3.1 психологическими приемами определения типа личности собеседника и общения с ним (ОК-6; ПК-12);

3.2 навыками делового общения с различными людьми (ОК-1; ОК-4; ОК-6; ПК-11; ПК-12);

3.3 методиками разрешения конфликтных ситуаций и различных споров (ОК-4; ОК-8);

Формы контроля

Контроль за освоением дисциплины осуществляется в каждом дисциплинарном разделе отдельно.

Рубежный контроль:

Письменный контрольный опрос.

Текущий контроль осуществляется лектором и преподавателем, ведущим практические занятия в виде: опроса по теории; решения компьютерных заданий; самостоятельных расчетно-аналитических работ, выполненных с помощью персональных компьютеров; письменных домашних заданий, написания рефератов; подготовке докладов, презентаций; промежуточных тестирований по разделам дисциплины.

Промежуточная аттестация в 5-ом семестре:

Зачет.

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения дисциплины «Психология делового общения» осуществляется в соответствии с Приложением 1.

II. Содержание программы учебной дисциплины

Содержание разделов дисциплины

№ №пп	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
1.	Основные принципы и понятия дисциплины «Психология делового общения»	Важнейшие принципы психологии, категории «психология личности» и «психология общения», этические правила и нормы	ОК-1 ОК-4	<p>знать: особенности социальной политики российского государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни; методы саморегуляции психических состояний;</p> <p>уметь: применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения, анализировать детерминанты, сущность и тенденции современной социокультурной среды;</p> <p>владеть: основами формирования социальных отношений в обществе, методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений, способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию, умением использовать исторический опыт, национальное и мировое культурное наследие в профессиональной деятельности и личностном развитии;</p> <p>знать: основы современного русского языка и культуры речи, основные принципы построения монологических текстов и диалогов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации;</p> <p>уметь: использовать знания русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности;</p> <p>владеть: навыками грамотного письма и устной речи, способностью к</p>	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, публичные презентации и проектов, обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов

№ №пп	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формир у-емые компете нции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образова- тельные техноло- гии
				коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи;	
2.	Основные характеристики общения	Функции общения, структура общения, стиль общения, виды общения, уровни и средства общения, стратегия общения, основные законы общения	ОК-2 ОК-6	<p>знать: сущность философских категорий, терминологию философии и структуру философских знаний, функции философии и методы философских исследований, философские персоналии и специфику философских направлений, сущность, терминологию и структуру процесса мышления, функции и методы социально-экономических исследований; теоретические основы, закономерности развития отрасли;</p> <p>уметь: анализировать гражданскую и мировоззренческую позицию в обществе, формировать и совершенствовать свои и убеждения, переносить философское мировоззрение в область материально-практической деятельности, проводить анализ основных показателей с применением методов социального и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности;</p> <p>владеть: методами философских, исторических и культурологических исследований, приемами и методами анализа проблем общества, системным мышлением, методами социально-экономических исследований, приемами и методами анализа проблем и явлений;</p> <p>знать: теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме;</p> <p>уметь: организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных</p>	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, публичные презентации и проектов, обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов

№ №пп	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формир у-емые компете нции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образова- тельные техноло- гии
				особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения; владеть: основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;	
3.	Деловое общение в индустрии туризма	Общие положения, принципы делового общения, деловые переговоры, психологические приемы влияния на партнера, умение слушать, восприятие и понимание в процессе общения с клиентами турфирм	ОК-8 ПК-11	знать: закономерности, основные события, особенности и персоналии истории, общие духовно-ценностные ориентиры и историко-культурное наследие, основные политические и социально-экономические направления и механизмы, характерные для исторического развития; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения; уметь: анализировать детерминанты, сущность и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной и других видах деятельности базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики, применять знание истории в профессиональной деятельности; владеть: методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений, способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию, умением использовать исторический опыт, национальное и мировое культурное наследие в профессиональной деятельности и личностном развитии; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе;	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов

№ №пп	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формир у-емые компете нции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образова- тельные техноло- гии
				<p>знать: технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии;</p> <p>уметь: выбирать и применять эффективные технологии продаж;</p> <p>владеть: навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта;</p>	
4.	Личность в общении	Концепции личности, защитные механизмы личности, барьеры общения, правила раскрепощения, учет гендерных особенностей, типология личностей.	ПК-12 ОК-1	<p>знать: основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; основные классификации услуг и их характеристики, теорию обслуживания;</p> <p>уметь: обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;</p> <p>владеть: навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации;</p> <p>знать: особенности социальной политики российского государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни; методы саморегуляции психических состояний;</p> <p>уметь: применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения, анализировать детерминанты, сущность и тенденции современной социокультурной среды;</p> <p>владеть: основами формирования социальных</p>	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов

№ №пп	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формир у-емые компете нции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образова- тельные техноло- гии
				отношений в обществе, методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений, способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию, умением использовать исторический опыт, национальное и мировое культурное наследие в профессиональной деятельности и личностном развитии;	
5.	Психологические аспекты делового общения в турфирмах	История ораторского искусства, как правильно подготовиться к выступлению, с чего начать, как удержать внимание аудитории, как правильно заканчивать выступление.	ОК-4 ОК-8	<p>знать: основы современного русского языка и культуры речи, основные принципы построения монологических текстов и диалогов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации;</p> <p>уметь: использовать знания русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности;</p> <p>владеть: навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи;</p> <p>знать: закономерности, основные события, особенности и персоналии истории, общие духовно-ценностные ориентиры и историко-культурное наследие, основные политические и социально-экономические направления и механизмы, характерные для исторического развития; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения;</p> <p>уметь: анализировать детерминанты, сущность и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной и других видах деятельности базовые</p>	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, публичные презентации и проектов, обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов

№ №пп	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формир у-емые компете нции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образова- тельные техноло- гии
				<p>понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики, применять знание истории в профессиональной деятельности;</p> <p>владеть: методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений, способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию, умением использовать исторический опыт, национальное и мировое культурное наследие в профессиональной деятельности и личностном развитии; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе;</p>	
6.	Вербальное и невербальное общение	Концепции Э. Кречмера и У. Шелдона, основы графологии, физиогномики, кинески, ораторское искусство, культура речи	ПК-11 ОК-6	<p>знать: теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме;</p> <p>уметь: организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения;</p> <p>владеть: основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;</p> <p>знать: технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии;</p> <p>уметь: выбирать и применять эффективные технологии продаж;</p> <p>владеть: навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта;</p>	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов

№ №пп	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формир у-емые компете нции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образова- тельные техноло- гии
7.	Споры и конфликтные ситуации в турфирмах	Спор, его цели и подходы, принципы ведения спора, советы Д. Карнеги, понятие «конфликт», структура конфликта, типология конфликта, причины конфликтов, последствия конфликтов, управление конфликтами, конфликты на туристических предприятиях	ОК-4; ОК-8.	<p>знать: основы современного русского языка и культуры речи, основные принципы построения монологических текстов и диалогов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации;</p> <p>уметь: использовать знания русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности;</p> <p>владеть: навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи;</p> <p>знать: закономерности, основные события, особенности и персоналии истории, общие духовно-ценностные ориентиры и историко-культурное наследие, основные политические и социально-экономические направления и механизмы, характерные для исторического развития; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения;</p> <p>уметь: анализировать детерминанты, сущность и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной и других видах деятельности базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики, применять знание истории в профессиональной деятельности;</p> <p>владеть: методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений, способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за</p>	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, публичные презентации и проектов, обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов

№ №пп	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формир у-емые компете нции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образова- тельные техноло- гии
				свою социальную и нравственную позицию, умением использовать исторический опыт, национальное и мировое культурное наследие в профессиональной деятельности и личностном развитии; основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе;	
8.	Основы делового этикета	Основные понятия, внешний вид, правила приветствия, телефонный разговор, деловая переписка, имидж, толерантность	ОК-2; ОК-6	<p>знать: сущность философских категорий, терминологию философии и структуру философских знаний, функции философии и методы философских исследований, философские персоналии и специфику философских направлений, сущность, терминологию и структуру процесса мышления, функции и методы социально-экономических исследований; теоретические основы, закономерности развития отрасли;</p> <p>уметь: анализировать гражданскую и мировоззренческую позицию в обществе, формировать и совершенствовать свои и убеждения, переносить философское мировоззрение в область материально-практической деятельности, проводить анализ основных показателей с применением методов социального и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности;</p> <p>владеть: методами философских, исторических и культурологических исследований, приемами и методами анализа проблем общества, системным мышлением, методами социально-экономических исследований, приемами и методами анализа проблем и явлений;</p> <p>знать: теоретические</p>	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов

№ №пп	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
				<p>основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме;</p> <p>уметь: организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения;</p> <p>владеть: основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;</p>	
9.	Имидж делового человека	Имидж и решение проблемы имиджа. Модели поведения человека. Телесный имидж и внешний вид. Тактика общения.	ОК-1	<p>знать: особенности социальной политики российского государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни; методы саморегуляции психических состояний;</p> <p>уметь: применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения, анализировать детерминанты, сущность и тенденции современной социокультурной среды;</p> <p>владеть: основами формирования социальных отношений в обществе, методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений, способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию, умением использовать исторический опыт, национальное и мировое культурное наследие в профессиональной деятельности и личностном развитии;</p>	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, публичные презентации и проектов, обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов
10.	Деловое общение в туристическом бизнесе	Типология клиентов турфирм, основы взаимоотношений между сотрудниками, сотрудниками и гостями, менеджерами и сотрудниками.	ПК-11; ПК-12	<p>знать: технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии;</p> <p>уметь: выбирать и</p>	лекции; семинарские занятия, домашние задания;

№ №пп	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формир у-емые компете нции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образова- тельные техноло- гии
				<p>применять эффективные технологии продаж;</p> <p>владеть: навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта;</p> <p>знать: основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; основные классификации услуг и их характеристики, теорию обслуживания;</p> <p>уметь: обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;</p> <p>владеть: навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации;</p>	самостоятельная работа студентов, обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов
11.	Прохождение собеседования в турфирме	Подготовка к собеседованию, основы поведения и культура речи при прохождении собеседования, нахождение общего языка с новыми коллегами по работе.	ОК-1	<p>знать: особенности социальной политики российского государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни; методы саморегуляции психических состояний;</p> <p>уметь: применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения, анализировать детерминанты, сущность и тенденции современной социокультурной среды;</p> <p>владеть: основами формирования социальных отношений в обществе, методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений,</p>	лекции; семинарские занятия, домашние задания; самостоятельная работа студентов, обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов

№ №пп	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формир у-емые компете нции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образова- тельные техноло- гии
				способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию, умением использовать исторический опыт, национальное и мировое культурное наследие в профессиональной деятельности и личностном развитии;	

Обеспечение содержания дисциплины

Тема 1. Основные принципы и понятия дисциплины «Психология делового общения»

Литература: Б-1; О-1; О-3

Вопросы для самопроверки:

1. Что такое наука психология?
2. Какие принципы психологии вам известны?
3. Какие функции психологии вам известны?
4. Каковы основные категории дисциплины «Психология делового общения»?
5. Зачем нужны этика и нормы поведения в туристической деятельности?

Задания для самостоятельной работы:

1. Важна ли психология в сфере туристического обслуживания? Приведите конкретные примеры.
2. Какие принципы и нормы поведения, на ваш взгляд, должны присутствовать турфирмах?
3. Определите свой психологический тип (холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик) и охарактеризуйте себя (почему вы относитесь к данному типу). С какими людьми вам легче общаться, с какими сложнее?

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Психология, как наука.
2. Этика в сервисной деятельности.
3. Теоретические предпосылки становления дисциплины «Психология делового общения».

Тема 2. Основные Характеристики Общения

Литература: Б-1; О-1; О-3;

Вопросы для самопроверки:

1. Что такое общение и какие виды общения вам известны?
2. Какие средства общения вы знаете?
3. Какие основные законы общения вам известны?
4. Что такое синтоническая модель общения?
5. Охарактеризуйте перцептивную, коммуникативную и интерактивную стороны общения.
6. Какие основные ошибки могут быть допущены в процессе делового общения?

Задания для самостоятельной работы:

1. Составьте ряд фраз, необходимых сотрудникам стойки приема и размещения при общении с гостями.
2. Подумайте и ответьте – какой из видов общения актуально в настоящее время, и какое общение будет активно использоваться в будущем.
3. Составьте диалог со своим одноклассником на одну из тем, предложенных преподавателем, соблюдая основные законы и правила общения.

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Проксемика, как составная часть процесса общения.
2. Такесика и её роль в процессе общения.
3. Живое общение и автоматизированные системы обслуживания в туристическом бизнесе: плюсы и минусы.

Тема 3. Деловое общение в индустрии туризма

Литература: Б-1; О-1; О-3;

Вопросы для самопроверки:

1. Какие принципы делового общения вам известны?
2. Приведите последовательность этапов деловой беседы.
3. Как правильно вести деловые переговоры?
4. Какие психологические приемы влияния на собеседников вам известны?
5. Как нужно правильно слушать собеседника?

Задания для самостоятельной работы:

1. Получив от преподавателя роли и, объединившись в группы от 4 до 5 человек, проведите деловые переговоры на одну из предложенных тем с другой группой студентов.
2. Заставьте принять собеседника свою точку зрения, используя приемы психологического влияния.
3. Приведите этапы деловой беседы сотрудника турфирмы с гостем.

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Приемы управления вниманием человека.
2. Деловое общение в рабочей группе.
3. Проблемы лидерства.
4. Деловое общение и асиходиагностика.

Тема 4. Личность в общении

Литература: Б-1; О-3;

Вопросы для самопроверки:

1. Какие концепции личности вам известны?
2. Перечислите основные защитные механизмы личности.
3. Какие барьеры в общении вам известны?
4. Что такое гендерные особенности и в чем их суть?
5. Какие типы личности вам известны?

Задания для самостоятельной работы:

1. Проанализируйте своих родственников или одноклассников и определите их типы личности.
2. Какие барьеры общения вам приходилось встречать в жизни? Приведите конкретные примеры.
3. Выберите известного человека и дайте ему полное описание с точки зрения типа личности.

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Учет гендерных особенностей в процессе работы отеля.

2. Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах российских ученых.
3. Тесты по выявлению типов личностей: авторы, примеры.
4. Макро и микро среда личности.

Тема 5. Психологические аспекты делового общения в турфирмах

Литература: Б-1; О-1; О-3;

Вопросы для самопроверки:

1. Как правильно подготовиться к выступлению?
2. Как правильно начать выступление?
3. Перечислите методы удержания внимания аудитории.
4. Как правильно завершить выступление?
5. Что такое культура речи?

Задания для самостоятельной работы:

1. Подготовьте выступление по заданной преподавателем теме на 3-4 минуты перед аудиторией.
2. Придайте выразительность своим высказываниям, используя: метонимию, метафору, олицетворение, риторический вопрос, цитирование, градацию.
3. Посмотрите кадры из фильмов и скажите об основных положительных и отрицательных сторонах выступления героев.

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. История ораторского искусства.
2. Великие ораторы мира и их речи.
3. Культура речи и ее значение при обслуживании гостей.

Тема 6. Вербальное и невербальное общение

Литература: Б-1; О-3; О-4;

Вопросы для самопроверки:

1. Какова взаимосвязь конституции человека и психики?
2. Что такое физиогномика? Как используется?
3. Что такое кинесика? Как используется?
4. Что такое графология? Как используется?
5. Как осуществляется ораторское искусство?

Задания для самостоятельной работы:

1. На основе подчерка своего одноклассника дайте ему личностную характеристику.
2. Используя физиогномику, дайте характеристику себе или своему однокласснику.
3. Прорекламируйте один из продуктов, предложенный преподавателем, используя ораторское искусство.

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
2. Проксемические особенности невербального общения.
3. Имя человека и его характер.
4. Визуальный контакт.

Тема 7. Споры и конфликтные ситуации в турфирмах

Литература: Б-1; О-2;

Вопросы для самопроверки:

1. Что такое спор? Каковы его основные характеристики, цели и принципы?
2. Что такое конфликт? Какова его структура? Какие бывают типы конфликтов и их причины? Каковы последствия конфликтов?
3. Как правильно управлять конфликтами и эффективно их разрешать?

4. Какие конфликты часто встречаются в туристических фирмах?

Задания для самостоятельной работы:

1. Какие типы конфликтных ситуаций существуют в туристических фирмах? Типология конфликтных клиентов.
2. Рассмотрите функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов для туристической фирмы.
3. Какие существуют внутриорганизационные методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта?

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Стресс и стрессоустойчивость.
2. Антиконфликтные модели поведения.
3. Толерантность в конфликтах.
4. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
5. Д. Карнеги и его вклад в культуру общения.

Тема 8. Основы делового этикета

Литература: Б-1; О-4;

Вопросы для самопроверки:

1. Что такое этикет и для чего он нужен?
2. Внешний вид сотрудника туристического предприятия.
3. Какие правила приветствия вы знаете?

Задания для самостоятельной работы:

1. Как правильно воспринимать критику?
2. Сыграйте роль посетителя ресторана и официанта. Какой этикет соблюдается при проведении деловых завтраков, обедов и ужинов?
3. Прорекламируйте туристический продукт, не делая больших пауз и не используя «слова-паразиты».

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Деловой этикет и толерантность.
2. Эволюция этики делового общения.
3. Противоречия между этикой и бизнесом в современном деловом общении.
4. Этика менеджера в индустрии туризма.

Тема 9. Имидж делового человека

Литература: Б-1; О-3;

Вопросы для самопроверки:

1. Как решить проблему имиджа?
2. Перечислите модели поведения.
3. Что такое телесный имидж?
4. Какие механизмы психологического воздействия вам известны?

Задания для самостоятельной работы:

1. Сформируйте имидж работника турфирмы (какую одежду он носит, его личные вещи и т.д.).
2. Посмотрите на предложенные вам фотографии. Что вы можете сказать об этих людях, исходя из одежды на них?
3. Какой имидж в работе вы выберете из предложенных вам? Почему?

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Имидж сотрудника в сфере гостиничного бизнеса.
2. Имидж сотрудника в сфере туристического бизнеса.

3. Телесный имидж.

Тема 10. Деловое общение в туристическом бизнесе

Литература: Б-1; О-5.

Вопросы для самопроверки:

1. Какие типы гостей существуют?
2. Как правильно организовать процесс общения в случае «сотрудник-сотрудник»?
3. Как правильно организовать процесс общения в случае «сотрудник-клиент»?
4. Как правильно организовать процесс общения в случае «сотрудник-менеджер»?
5. Как правильно организовать процесс общения в случае «менеджер-сотрудники»?

Задания для самостоятельной работы:

1. Сыграйте роли, данные вам преподавателем, соблюдая правила делового общения.
2. Определите тип гостя, просмотрев небольшой отрывок из фильма.
3. Какие из перечисленных преподавателем качеств необходимы менеджеру, а какие не являются обязательными. Аргументируйте свой ответ.

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Управление персоналом в гостиничных предприятиях.
2. Управление персоналом в туристических фирмах.
3. Должностные инструкции на предприятиях сферы обслуживания.

Тема 11. Прохождение собеседования в турфирме

Литература: Б-1; О-1

Вопросы для самопроверки:

1. Как правильно подготовиться к собеседованию?
2. Правила поведения во время собеседования.
3. Какие методы наиболее быстрой адаптации в коллективе вам известны?

Задания для самостоятельной работы:

1. Играя роль, пройдите собеседованию в гостиницу.
2. Составьте резюме для работодателя.
3. Предложите свой способ более быстрой адаптации в трудовом коллективе.

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Собеседование: подготовка и прохождение.
2. Адаптация в новом коллективе.
3. Интервьюер и его обязанности.

III. Образовательные технологии

В процессе освоения дисциплины «Психология делового общения» используются следующие образовательные технологии:

Стандартные методы обучения:

- лекции;
- семинарские занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- выполнение домашних заданий;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше домашних заданий, работа с литературой;
- подготовка докладов, рефератов, эссе

Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- Публичные презентации проектов
- Обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов

IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендуемая литература

Базовая литература

1. Кукушин В.С. Психология делового общения: учебное пособие. – Изд. 2-е, исправ. и доп. – Ростов н/Д: ИЦ «МарТ»; Феникс, 2010 – 364 с.

Основная литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие. – 7-е изд., стер. – М.: Издательство «Омега-Л», 2011. – 304 с.

2. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Эксмо, 2012. – 512 с.

3. Барышева А. Д., Матюхина Ю. А., Шередер Н. Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие. – М.: Издательство «Профиль», 2011. – 256 с.

4. Кошечкина И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2012. – 304 с.

5. Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса: учебное пособие. – изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 503 с.

с.

Нормативно-правовые документы.

В рамках изучения дисциплины «Психология делового общения» не используются.

Дополнительная литература:

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 295 с.

2. Введенская Л.А. Культура речи. – М.: ИД «Феникс», 2011. – 448 с.

3. Каменская Е.Н. Психология и этика делового общения. – М.: ИД «Феникс», 2012. – 224 с.

4. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 415 с.

5. Павлова Л.Г. Основы делового общения: учеб. пособие. - Изд. 2-е, испр. и доп. – М. ИД «Феникс», 2011. – 311 с.

6. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения. – М.: Издательство «РОСБУХ», 2010. – 256 с.

7. Райгородский Д.Я. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия. – Самара: ИД «Бахрах-М», 2010. – 768 с.

Рекомендуемые Интернет-ресурсы.

1. <http://www.aup.ru/books/m161/9.htm> - Скаженик Е.Н. Деловое общение: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006.

2. <http://www.cfin.ru/press/management/2000-5/03.shtml> - Тренев Н.Н. Основы делового общения. (Журнал "Маркетинг в России и за рубежом").

3. http://www.delasuper.ru/view_post.php?id=200 - Деловое общение по телефону.

4. http://azps.ru/tests/tests_communicativ.html - Тест В.Ф. Ряховского на коммуникативность.

5. <http://www.bmconsult.ru/library/publications/element.php?ID=198> – Тест «Самооценка конфликтности»

Рекомендуемые обучающие, справочно-информационные, контролирующие и прочие компьютерные программы, используемые при изучении дисциплины

В рамках изучения дисциплины «Психология делового общения» не используются

Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов)

Дисциплина «Психология делового общения» обеспечена электронным курсом лекций, заданиями для самостоятельной работы в виде деловых ситуаций.

V Оценочные средства.

Тематика курсовых работ

Курсовая работа по дисциплине «Психология делового общения» не предусмотрена.

Вопросы к зачету.

1. Основные принципы и понятия предмета «Психология делового общения».
2. Функции общения и его виды.
3. Структура общения, уровни и средства общения.
4. Основные законы общения.
5. Основные концепции личности.
6. Защитные механизмы личности.
7. Типология личностей собеседников.
8. Вербальное общение: характеристика, типы, методики.
9. Невербальное общение: характеристика, типы, методики.
10. Конституционные концепции Э. Кречмера и У. Шелдона.

Примеры тестов для контроля знаний

1. Какие типы гостей существуют?
2. Как правильно организовать процесс общения в случае «сотрудник-сотрудник»?
3. Как правильно организовать процесс общения в случае «сотрудник-гость»?
4. Как правильно организовать процесс общения в случае «сотрудник-менеджер»?

VI. Тематический план изучения дисциплины.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Аудиторные часы				Самостоятельная работа (формы, часы)	Интерактивные формы обучения	Формы текущего контроля
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего			
1.	Основные принципы и понятия дисциплины «Психология делового общения»	1	3	-	4	6 Лит., подготовка докладов, рефератов, эссе, Д.з.	ППП-2	Э.; Д.з.
2.	Основные характеристики общения	1	2	-	3	6 Лит., подготовка докладов, рефератов, эссе, Д.з.	ППП-2 Э-2	Э.; Д.з.
3.	Деловое общение в индустрии туризма	2	2	-	4	6 Лит., подготовка докладов, рефератов, эссе, Д.з.	-	Э.; Д.з.
4.	Личность в общении	2	3	-	5	6 Лит., подготовка докладов, рефератов, эссе, Д.з.	-	Э.; Д.з.
5.	Психологические аспекты делового общения в турфирмах	1	3	-	4	6 Лит., подготовка докладов, рефератов, эссе, Д.з.	ППП-1 Э-2	Э.; Д.з.
6.	Вербальное и невербальное общение	2	3	-	5	6 Лит., подготовка докладов, рефератов, эссе, Д.з.	-	Э.; Д.з.
7.	Споры и конфликтные ситуации в турфирмах	2	3	-	5	6 Лит., подготовка докладов, рефератов, эссе, Д.з.	ППП-1 Э-2	Э.; Д.з.

8.	Основы делового этикета	1	3	-	4	6 Лит., подготовка докладов, рефератов, эссе, Д.з.	-	Э.; Д.з.
9.	Имидж делового человека	1	3	-	4	6 Лит., подготовка докладов, рефератов, эссе, Д.з.	ППП-2 Э-1	Э.; Д.з.
10.	Деловое общение в туристическом бизнесе	2	1	-	3	3 Лит., подготовка докладов, рефератов, эссе, Д.з.	-	Э.; Д.з.
11.	Прохождение собеседования в турфирме	1	2	-	3	3 Лит., подготовка докладов, рефератов, эссе, Д.з.	Э-1	Э.; Д.з.
Итого:		16	28	-	44	60	16	
КСР					4			
						-		ЗАЧЕТ
Всего по дисциплине		16	28	-	48	60	16/36%	

№ п/п	Сокращение	Вид работы
1.	Лит	Работа с литературой
2.	Д.з.	Выполнение письменной домашней работы
3.	Э	Обсуждение подготовленных студентами рефератов, докладов, эссе
4.	ППП	Публичная презентация проектов

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Формирование балльной оценки по дисциплине «Психология делового общения»

В соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом:

Виды работ	Максимальное количество баллов
Посещаемость	20
Текущий и рубежный контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (экзамен/ зачет)	40
ИТОГО	100

1. **Посещаемость**

В соответствии с утвержденным рабочим учебным планом **по направлению** 100400_«**Туризм**» для всех профилей подготовки бакалавров по дисциплине предусмотрено:

- 18 лекционных и 8 практических занятий. За посещение 1 занятия студент набирает 0,6 балла.

2. **Текущий рубежный контроль**

Расчет баллов по результатам текущего и рубежного контроля:

Форма контроля	Наименование раздела/ темы, выносимых на контроль	Форма проведения контроля (тест, контр. работа и др. виды контроля в соответствии с Положением)	Количество баллов, максимально
1. Текущий и рубежный контроль	Основные принципы и понятия дисциплины «Психология делового общения»	Письменная домашняя работа	1,8
	Основные характеристики общения	Письменная домашняя работа	1,8
	Деловое общение в индустрии туризма	Письменная домашняя работа	1,8
	Личность в общении	Письменная домашняя работа	1,8

	Психологические аспекты делового общения в турфирмах	Письменная домашняя работа	1,8
	Вербальное и невербальное общение	Письменная домашняя работа	1,8
	Споры и конфликтные ситуации в турфирмах	Письменная домашняя работа	1,8
	Основы делового этикета	Письменная домашняя работа	1,8
	Имидж делового человека	Письменная домашняя работа	1,8
	Деловое общение в туристическом бизнесе	Письменная домашняя работа	1,8
	Прохождение собеседования в турфирме	Письменная домашняя работа	1,8
ИТОГО			20

* - Тестирование студентов, которое включено в модульный график учебного процесса (рабочий учебный план) не включается в количество баллов, отводимых на проведение текущего и рубежного контроля.

3. Творческий рейтинг

Распределение баллов осуществляется по решению методической комиссии кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представляются в виде следующей таблицы:

Наименование раздела/ темы дисциплины	Вид работы	Количество баллов
Споры и конфликтные ситуации	Ролевая игра	10
	Аналитические обзоры	10
ИТОГО		20

Студент считается допущенным до экзамена (зачета) при условии, что его рейтинг составляет не менее 30 баллов.

4. Промежуточная аттестация (экзамен/зачет)

Экзамен по результатам изучения учебной дисциплины «Психология делового общения» семестре осуществляется по экзаменационным билетам, включающим 2 теоретических вопроса. Оценка по результатам экзамена выставляется по следующим критериям:

- правильный ответ на первый вопрос – 20 б.;
- правильный ответ на второй вопрос – 2- б.;

В случае частично правильного ответа на вопрос студенту начисляется определяемое преподавателем количество баллов.

Итоговый балл формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией. Приведение суммарной балльной оценки к четырехбалльной шкале производится следующим образом:

Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки
85 – 100 баллов	оценка «отлично»/«зачтено»
70 – 84 баллов	оценка «хорошо»/«зачтено»
50 – 69 баллов	оценка «удовлетворительно»/«зачтено»
менее 50 баллов	оценка «неудовлетворительно»/«незачтено»

Приложение 2
Пример зачетного билета

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
“Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова”
Факультет «Высшая школа спортивной и туристической индустрии»
Кафедра гостиничного и туристического бизнеса

ЗАЧЕТНЫЙ БИЛЕТ № 1

по дисциплине «Психология делового общения»
Направление подготовки 100400 «Туризм»
Профиль «Общий»

Вопрос 1. Типология личностей собеседников.

Вопрос 2. Вербальное общение: характеристика, типы, методики.

Задание 1. Рассмотрите функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов для туристической фирмы

Утверждено на заседании кафедры «_____» _____ 201__ года, протокол № ____

Заведующий кафедрой _____ Л.А. Попов
(подпись)

Приложение 3

Тематика междисциплинарных комплексных курсовых работ
Курсовая работа по дисциплине «Психология делового общения» не предусмотрена.