

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
рекреационной географии, страноведения и туризма



С.В. Федотов
Федотов С.В.
подпись, расшифровка подписи

01.09.2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

ОП.01 Психология делового общения

Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом

43.02.10 Туризм

Код и наименование специальности

Профиль получаемого профессионального образования социально-
экономический

Специалист по туризму

Квалификация выпускника

очная

Форма обучения

Учебный год: 2021-2022

Семестр(ы): 3

Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма, протокол о
рекомендации №9 от 01.06.2020 г.

Составители программы: Есманская Наталья Евгеньевна, кандидат
психологических наук, доцент, кафедра общей и социальной психологии
факультета философии и психологии

2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. стр.3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.3-7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.8

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 Туризм утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая. 2014г. N 474 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм ", входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 ТУРИЗМ, входящий в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель изучения учебной дисциплины состоит в ознакомлении студентов с основными теоретическими положениями и концепциями отечественной и зарубежной психологии делового общения, с методами и приемами эффективной коммуникации.

Основными задачами учебной дисциплины являются:

- 1) формирование у студентов системы знаний об теоретических и практических представлениях в рамках психологии делового общения;
- 2) формирование у студентов умений и навыков по самостоятельному изучению дисциплины;
- 3) формирование у студентов интереса к более глубокому и детальному изучению психологии делового общения.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Психология» относится к циклу «Гуманитарный, социальный и экономический» Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400 Туризм (бакалавриат) и входит в вариативную часть этого цикла.

Специальные требования к входным знаниям, умениям и компетенциям при изучении дисциплины «Психология делового общения», читающимся на 2 курсе, не предусматриваются.

11. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

- а) выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями:
- способностью понимать и анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы, использовать основные законы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности (ОК-3);

12. Структура и содержание учебной дисциплины:

12.1 Объем дисциплины в зачетных единицах/часах в соответствии с учебным планом — 2 ЗЕТ / 72 часа.

12.2 Виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)			
	Всего	В том числе в интерактивной форме	По семестрам	
			4 сем.	
Аудиторные занятия	51	0	51	
в том числе:				
лекции	17	0	17	
практические	34	0	34	
лабораторные	0	0	0	
Самостоятельная работа	21	0	21	
Итого:	72	0	72	

12.3. Содержание разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1. Лекции		
1.1	Введение в деловое общение. Основные характеристики общения	1. Определение и функции общения. 2. Виды общения 3. Потребность в общении – базовая потребность человека. 4. Значение общения для развития общества и человека. 5. Интегральная модель общения.
1.2	Анализ структуры делового общения	1. Типология общения. 2. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия 3. Уровни анализа конкретного процесса общения. 4. Структура диадического общения
1.3	Общение как коммуникация	1. Проблема знака. 2. Язык как знаковая система. 3. Речь как главный инструмент человеческого общения.
1.4	Невербальная коммуникация	1. Основные отличия невербального языка от вербального. 2. Проблема кодирования невербальной информации. 3. Понятие семантического, смыслового поля экспрессивного кода.
1.5	Особенности понимания людьми друг друга в общении	1. «Первое впечатление» как уровень понимания. Факторы, влияющие на содержание первого впечатления. 2. Различия между пониманием, интерпретацией, оценкой и атрибуцией в межличностном общении. 3. Понятие о социально-перцептивных способностях личности. 4. Понятие о взаимопонимании в межличностном общении. Стратегии взаимопонимания.
Семинарские и практические занятия		
2.1	Характеристика объекта и процесса в межличностном познании	1. Человек как объект восприятия. 2. Восприятие и интерпретация внешности человека. 3. Лицо как важнейший компонент внешнего облика. 4. Характеристика процесса восприятия людьми друг друга.
2.2	Невербальная коммуникация и невербальные средства общения	1. Понятия: невербальное общение, невербальное поведение и невербальная коммуникация. 2. Классификация невербальных средств общения. 3. Важнейшие функции невербального поведения в процессе общения.

2.3	Формирование представления о другом человеке как личности	1. Общие закономерности формирования представления о другом человеке. 2. Социально-перцептивные эталоны и стереотипы, эффекты межличностного восприятия. 3. Механизмы познания людьми друг друга.
2.4	Практическая работа	Этапы и элементы тренинга «Культура невербального, экспрессивного общения. Самовыражения и конструирования внешнего облика
2.5	Социально-психологические характеристики субъектов затруднённого и незатруднённого общения	1. Понятие о затруднённом и незатруднённом общении. Классификация причин затруднённого общения. 2. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затруднённого и незатруднённого общения. 3. Результаты преобразовательной активности субъектов затруднённого и незатруднённого общения. 4. Принципы выхода из ситуаций затруднённого взаимодействия. 5. Методы изучения личности как субъекта затруднённого и незатруднённого общения.
2.6	Технологии различных форм общения	1. Психологические особенности организации деловой беседы. 2. Психологические особенности организации дискуссии. 3. Техника ведения переговоров в ситуациях затруднённого конфликтного взаимодействия. 4. Критерии анализа практических рекомендаций по обеспечению эффективного общения.
2.7	Программы обучения общению	1. Культура общения. 2. Компетентность в общении: коммуникативный, интерактивный и социально-перцептивный аспекты. «За» и «против» популяризации основных правил компетентного общения. 3. Пути и способы развития компетентности в общении.

12.4. Разделы дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)			
		Лекции	Семинары / пр. занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Введение в деловое общение. Основные характеристики общения	1	2	2	5
2	Общение как коммуникация	2	2	1	5
3	Невербальная коммуникация и невербальные средства общения	2	2	2	6
4	Особенности понимания людьми друг друга в общении	2	2	2	6
5	Формирование представления о другом человеке как личности	2	8	2	12
6	Практическая работа	2	4	4	10
7	Социально-психологические характеристики субъектов затруднённого и незатруднённого общения	2	4	2	8
8	Технологии различных форм общения	2	4	4	10
9	Программы обучения общению	2	6	4	10
	Итого:	17	34	21	72

13. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

(список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов литературы)

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормова. – М. :Юрайт, 2012. – 463 с. – URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3695
2	Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения / В.Н. Лавриненко. – М. :Юрайт, 2012. – 591

	c. – URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3683
3	Мунин А.Н. Деловое общение. Курс лекций / А.Н. Мунин. – М. : ФЛИНТА, 2010. – 376 с. – URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=2444

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
4	Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение / О. А. Баева. – Минск : Новое знание, 2000. – 328 с.
5	Бодалёв А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодалёв. – М. : МГУ, 1982. – 200 с.
6	Бодалёв А. А. Психология общения / А. А. Бодалёв. – Москва-Воронеж : Б.и., 1996. – 256 с.
7	Горелов И. Н. Невербальные компоненты коммуникации / И. Н. Горелов. – М. : Наука, 1980. – 104 с.
8	Жинкин Н. И. Речь как проводник информации / Н. И. Жинкин. – М. : Наука, 1982. – 160 с.
9	Жуков Ю. М. Эффективность делового общения / Ю. М. Жуков. – М. : Знание, 1988. – 63 с.
10	Каган М. С. Мир общения : Проблема межсубъектных отношений / М. С. Каган. – М. : Политиздат, 1988. – 319 с.
11	Кан-Калик В. А. Грамматика общения / В. А. Кан-Калик. – Грозный : Б.и., 1988. – 72 с.
12	Князев В. Н. Представление личности о себе и значимых других как субъектах общения / В. Н. Князев // Психол. журн. – 1981. – Т. 2. – № 4. – С. 55–60.
13	Крижанская Ю. С. Грамматика общения / Ю. С. Крижанская, В. П. Третьяков. – Л. : ЛГУ, 1990. – 208 с.
14	Лабунская В. А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход) / В. А. Лабунская. – Ростов-на-Дону : Изд-во Ростовского ун-та, 1986. – 136 с.
15	Лабунская В. А. Экспрессия человека : общение и межличностное познание / В. А. Лабунская. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1999. – 608 с.
16	Левитов Н. Д. "Теория ролей" в психологии / Н. Д. Левитов // Вопр. психологии. – 1969. – № 6. – С. 150–158.
17	Ночевник М. Н. Человеческое общение / М. Н. Ночевник. – М. : Изд-во полит.литературы, 1988. – 127 с.
18	Панфёров В. Н. Восприятие и интерпретация внешности людей / В. Н. Панфёров // Вопр. психологии. – 1974. – № 2. – С. 59–64.
19	Парыгин Б. Д. Анатомия общения / Б. Д. Парыгин. – СПб. : Изд-во Михайлова В.А., 1999. – 300 с.
20	Петровская Л. А. Компетентность в общении : Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1989. – 216 с.
21	Практикум по социально-психологическому тренингу / под ред. Б. Д. Парыгина. – СПб. : ИГУП, 2000. – 352 с.
22	Соловьёва О. В. Обратная связь в межличностном общении / О. В. Соловьёва. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1992. – 109 с.
23	Уайтсайд Р. О чём говорят лица / Р. Уайтсайд. – СПб. : Питер Пресс, 1997. – 160 с.
24	Ушакова Т. Н. Психологические исследования семантики речи / Т. Н. Ушакова, Н. Д. Павлова, И. А. Зачесова // Вопр. психологии. – 1983. – № 5. – С. 30–40.
25	Хараш А. У. Смысловая структура публичного выступления / А. У. Хараш // Вопр. психологии. – 1978. – № 4. – С. 84–95.

и поисковые системы:

№ п/п	Источник
26	Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. – М. :Юрайт, 2012. – 463 с. – URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3695
27	Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения / В.Н. Лавриненко. – М. :Юрайт, 2012. – 591 с. – URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=3683
28	Мунин А.Н. Деловое общение. Курс лекций / А.Н. Мунин. – М. : ФЛИНТА, 2010. – 376 с. – URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=2444
29	Полнотекстовая база «Университетская библиотека» – образовательный ресурс. – URL: http://www.biblioclub.ru .
30	Психология [Электронный ресурс] : Реферативный журнал: РЖ / ВИНТИ. – М. : ВИНТИ, 2002- . – В ЗНБ ВГУ с 2002 г. – ЭБ. – Ежемесячно.
31	Социальные и гуманитарные науки. Философия и социология :Библиогр. база данных. 1981–2012 гг. / ИНИОН РАН. – М., 2013. – (CD-ROM).
32	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – (http // www.lib.vsu.ru/)

14. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

1. Типовое оборудование аудитории.
2. Методический материал.

15. Формы организации самостоятельной работы студентов:

№	Примеры контрольно-измерительных материалов к текущей аттестации
---	--

(4 семестр)	
1	Контрольная работа. 1. Введение в деловое общение. Основные характеристики общения 2. Анализ структуры делового общения
2	Контрольная работа. 1. Общение в совместной деятельности. 2. Проблемы невербальной коммуникации.

Все выполняемые студентами самостоятельно задания подлежат последующей проверке преподавателем для получения допуска к зачету.

Самостоятельная работа студентов при подготовке к промежуточной аттестации – зачету предполагает их подготовку по следующим вопросам.

16. Критерии аттестации по итогам освоения дисциплины (зачет):

Оценка	Критерии оценок зачета
Зачтено	Оценка «зачтено» выставляется в случае одновременного выполнения следующих трех требований: 1) положительная оценка по коллоквиумам (беседа с преподавателем и письменные ответы на вопросы, проводимые в течение изучения дисциплины) – не менее 70 % выполнения заданий; 2) письменное выполнение всех практических заданий на положительные оценки, успешное прохождение текущей аттестации; 3) наличие конспектов самостоятельно изученных тем дисциплины.
Не зачтено	Оценка «не зачтено» выставляется в случае невыполнения хотя бы одного из требований, предъявляемых к оценке «зачтено».

17. Перечень контрольных вопросов по курсу для итогового контроля (зачет):

№	Вопросы к промежуточной аттестации (зачет– 4 семестр)
1	Психология делового общения как отрасль психологических знаний
2	Структура деловой коммуникации
3	Специфика рассмотрения каналов деловых коммуникаций
4	Коммуникативная функция речи и основные модели вербальной коммуникации
5	Проблема эффективности коммуникативного воздействия
6	Правила организации обратной связи. Приёмы активного слушания в процессе коммуникации. Способы речевого выражения отношений в коммуникации
7	Классификация невербальных средств общения
8	Важнейшие функции невербального поведения в структуре общения
9	Роль невербальных средств общения на различных этапах (фазах) общения
10	Основные отличия невербального языка от вербального
11	Проблема кодирования невербальной информации
12	Характеристика процесса познания людьми друг друга
13	Внешность человека и особенности её интерпретации
14	Общие закономерности формирования представления о человеке как личности
15	Социально-перцептивные эталоны и стереотипы, их роль в межличностном познании
16	Эффекты межличностного отражения
17	Субъективные и объективные трудности познания людьми друг друга
18	Проблема адекватности межличностного познания человека человеком
19	Механизмы познания человека человеком

20	«Первое впечатление» как уровень понимания. Факторы, влияющие на содержание первого впечатления
21	Различия между пониманием, интерпретацией, оценкой и атрибуцией в межличностном общении
22	Понятие о социально-перцептивных способностях личности
23	Понятие о взаимопонимании в межличностном общении. Стратегии взаимопонимания
24	Соотношение понятий "общение", "взаимодействие" и "коммуникация"
25	Специфика взаимодействия в конфликте
26	Понятие о затруднённом и незатруднённом общении. Классификация причин затруднённого общения
27	Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затруднённого и незатруднённого общения
28	Результаты преобразовательной активности субъектов затруднённого и незатруднённого общения
29	Принципы выхода из ситуаций затруднённого взаимодействия
30	Методы изучения личности как субъекта затруднённого и незатруднённого общения
31	Психологические особенности организации деловой беседы
32	Психологические особенности организации дискуссии
33	Техника ведения переговоров в ситуациях затруднённого конфликтного взаимодействия
34	Критерии анализа практических рекомендаций по обеспечению эффективного общения
35	Компетентность в общении: коммуникативный, интерактивный и социально-перцептивный аспекты
36	Пути и способы развития компетентности в общении