

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА (МИИТ)»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГИ



А.А. Горбунов

25 мая 2018 г.

Кафедра «Сервис и туризм»

Автор Постылякова Юлия Валерьевна, к.псх.н.

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология делового общения»

Направление подготовки:	43.03.03 – Гостиничное дело
Профиль:	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2018

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 2 21 мая 2018 г. Председатель учебно-методической комиссии  Б.И. Кретов	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 12 15 мая 2018 г. Заведующий кафедрой  Ю.М. Коробов
---	--

Москва 2018 г.

1. Цели освоения учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины «Психология делового общения» является ознакомление бакалавров с концептуальными основами психологии общения, формирование представления о видах, функциях и структуре общения, развитие навыков эффективного общения, самостоятельной работы и решения практических задач, формирование навыков осуществления психологического анализа различных ситуаций взаимодействия, формирование представлений об обмене информацией в процессе общения и восприятии человека человеком.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Психология делового общения" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его базовую часть.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

3 зачетные единицы (108 ак. ч.).

5. Образовательные технологии

Проведение практических занятий с использованием тестовых материалов (инструкций, текстов и бланков для заполнения опросников, ключей обработки) – методики диагностики уровня эмпатии, способов реагирования в конфликте, оценки темперамента и др. В ходе практических занятий студентам предлагается выполнить ряд упражнений, направленных на отработку навыков саморегуляции эмоционального состояния, публичного выступления, техник активного слушания, способов диагностики невербального поведения. Для реализации познавательной и творческой активности бакалавра в учебном процессе используются современные образовательные технологии, дающие возможность повышать качество образования, более эффективно использовать учебное время и снижать долю репродуктивной деятельности учащихся за счет снижения времени, отведенного на выполнение самостоятельной работы. В рамках дисциплины в учебном процессе предусмотрено использование активных и интерактивных форм проведения занятий (семинар-дискуссия, разбор конкретных практических ситуаций, презентации докладов с широким обсуждением в группе) с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов. Преподавание дисциплины осуществляется в форме лекций и практических занятий и самостоятельной работы студентов. Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью и являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные), в том числе мультимедиа-лекции. Один из этих приемов – создание проблемной ситуации. Самым простым в данном случае является достаточно четкое определение темы нового материала и выделение тех основных вопросов, в которых надлежит разобраться обучающимся. Практические

занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач) в объеме 30 часов. Остальная часть практического курса (6 часов) проводится с использованием интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе – для решения проблемных задач, основанных на коллективных способах обучения, и для проведения тестирования. Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям. В рамках учебной дисциплины предусмотрены встречи с представителями гостиничного и ресторанного бизнеса, посещение профессиональных выставок. Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 6 разделов, представляющих собой логически заверченный объем учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение ситуационных задач, анализ конкретных ситуаций, работа с данными) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях. Опросы. Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Решение заданий в тестовой форме. Проводится два раза в течение изучения дисциплины (семестр), с использованием персональных компьютеров и программного обеспечения АСТ-тест. Виды образовательных технологий, применяемых во время обучения. Образовательные технологии Достижимые результаты Проблемное обучение Рассмотрение проблемных ситуаций во время проведения практических занятий и проблемной лекции и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности. Исследовательские методы в обучении Используется при подготовке реферата и докладов. Метод дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа) На практических занятиях, во время проведения дискуссии, лекции диалог. Сотрудничество трактуется как идея совместной развивающей деятельности. Информационно-коммуникационные технологии Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ. .

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

РАЗДЕЛ 1

Этапы становления психологии общения

- 1.1. Три основных этапа в становлении психологии общения
- 1.2. Различие понятий «общение» и «коммуникация»
- 1.3. Роль общения в профессиональной деятельности менеджера
- 1.4. Предмет и основные категории психологии делового общения

РАЗДЕЛ 1

Этапы становления психологии общения

Устный опрос Доклады тестирование

РАЗДЕЛ 2

Виды общения

2.1. Классификация видов общения

2.2. Предмет, содержание, цели, этико-психологические делового общения

2.3. Вербальные и невербальные средства общения. Особенности невербального общения в разных странах

РАЗДЕЛ 3

Регулятивная, перцептивная, коммуникативная функции общения

3.1. Регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция общения

3.2. Аффективно-коммуникативная (перцептивная) функция

3.2.1. Механизмы межличностного восприятия

3.2.2. Механизмы межгруппового восприятия

3.3. Информационно-коммуникативная функция общения

3.4. Барьеры общения

РАЗДЕЛ 4

Формы деловых коммуникаций

4.1. Деловая беседа

4.2. Деловое совещание

4.3. Деловая дискуссия и спор, как вид деловой коммуникации

4.4. Публичное выступление

4.5. Общение в группе

РАЗДЕЛ 4

Формы деловых коммуникаций

Письменный опрос Доклады Задачи тестирование

РАЗДЕЛ 5

Деловые переговоры, стратегии их проведения

Позиционный торг

5.2. Переговоры на основе взаимного учета интересов сторон

5.3. Динамика переговоров

5.4. Организация деловых мероприятий в отелях

РАЗДЕЛ 6

Этические нормы делового общения

6.1. Деловая этика, этические принципы и нормы деловых людей

6.2. Профессиональная и управленческая этика

6.3. Этикет электронной почты

6.4. Интернет-общение

6.5. Профессиональная этика работников туристских предприятий

РАЗДЕЛ 7

Промежуточная аттестация