

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ
Декан географического факультета,
академик РАН Добролюбов С.А.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Уровень высшего образования:
бакалавриат

Направление подготовки:
43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль) ОПОП:
«Туризм»

Форма обучения:
очная

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
Учебно-методической комиссией географического факультета
(протокол №18, дата 22.11.2022)

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана в соответствии с самостоятельно установленным МГУ образовательным стандартом (ОС МГУ) для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования по направлению подготовки «Туризм» (*программы бакалавриата, магистратуры, реализуемым последовательно по схеме интегрированной подготовки*).

ОС МГУ утвержден решением Ученого совета МГУ №1044 от 30 августа 2019 года

Год (годы) приема на обучение: 2019

1. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП — относится к вариативной части ОПОП, является обязательной для освоения.
2. Входные требования для освоения дисциплины (модуля): предварительные условия: базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в процессе изучения общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин («Психология», «Философия»), а также цикла общепрофессиональных дисциплин («Основы туристской деятельности», «История туризма»).
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с требуемыми компетенциями выпускников

Компетенции выпускников (коды)	Индикаторы (показатели) достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), сопряженные с компетенциями
УК-6.Б <i>(формируется частично)</i> Способность осуществлять письменную и устную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации в процессе академического и профессионального взаимодействия с учетом культурного общения на основе современных коммуникативных технологий	УК-6.Б.1. Способен внедрять международные, национальные, отраслевые и корпоративные стандарты, обеспечивающие качество и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания на предприятиях индустрии, в ходе реализации туристских продуктов и отдельных туристских и рекреационных услуг; эффективное партнерское взаимодействие с производителями и потребителями туристских продуктов и услуг.	Знать: психологические закономерности общения в целом и делового общения в частности, закономерности и место деловой коммуникации в общей структуре профессиональной деятельности, представление и принципы мотивации и личностно-индивидуальных особенностей деловой коммуникации, основные результаты исследования в области деловой коммуникации. Уметь: оценивать состояние партнера по деловой коммуникации; влиять на принятие необходимого совместного решения; уметь презентировать свои деловые предложения и убедить партнера в их перспективности и выгоды; диагностировать манипулятивные приемы воздействия со стороны контр-агента Владеть: навыками ведения деловых переговоров, навыками работы с учебной, научной, научно-популярной литературой по психологии коммуникации и психологии личности.

<p>УК-8.Б <i>(формируется частично)</i> Способность использовать современные информационно-телекоммуникационные технологии в академической и профессиональной сферах.</p>	<p>УК-8.Б.1. Способен использовать современные информационно-телекоммуникационные технологии в академической и профессиональной сферах.</p>	<p>Знать: специфику и современные тенденции деловой коммуникации в условиях развития информационно-телекоммуникационных технологий, межкультурную специфику делового общения, основные виды и способы деловой коммуникации.</p> <p>Уметь: вести переговоры в условиях межкультурных противоречий и несоответствий, а также в условиях конфликта и разрешения проблемных и сложных ситуаций в профессиональной деятельности, в том числе в условиях форс-мажора.</p> <p>Владеть: навыками работы с партнерами, принадлежащими к различным культурам, вести переговоры с использованием современных информационно-телекоммуникационных технологий.</p>
---	---	---

4. Объем дисциплины (модуля) 2 з.е., в том числе 52 академических часов на контактную работу обучающихся с преподавателем, 20 академических часа на самостоятельную работу обучающихся.

5. Формат обучения не предполагает электронного обучения и использования дистанционных образовательных технологий (за исключением форс-мажорных обстоятельств – пандемии и т.п.).

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и виды учебных занятий

<p>Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля),</p>	<p>Всего (часы)</p>	<p>В том числе</p>	
		<p>Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем) <i>Виды контактной работы, часы*</i></p>	<p>Самостоятельная работа обучающегося <i>Виды самостоятельной работы, часы</i></p>
<p>Форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)</p>			

		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации	Всего	Работа с литературой (включая подготовку к творческим работам)	Творческие работы	Всего
Тема 1. Основные понятия и принципы, предмет изучения в психологии делового общения	7	2	3	-	-	5	1	1	2
Тема 2. Психологические закономерности делового общения: воспроизведение общих принципов коммуникации и специфика деловой коммуникации, мотивация делового общения	7	3	2	-	-	5	1	1	2
Тема 3. Структура делового общения: межличностная перцепция, информационная сторона общения, межличностная коммуникация в деловом общении, эмоциональный аспект общения	7	3	3	-	-	6	1	-	1
Тема 4. Межкультурная специфика делового общения, общее представление о психологической специфике представителей различных культур	8	3	3	-	-	6	1	1	2
Тема 5. Принятие совместного решения как основа деловой коммуникации	8	3	3	-	-	6	1	1	2
Тема 6. Психология воздействия. Ведение деловых переговоров	8	3	3	-	-	6	1	1	2
Тема 7. Деловая коммуникация в условиях конфликта интересов, межличностного конфликта, межкультурных и межличностных противоречий	8	3	3	-	-	6	1	1	2
Тема 8. Деловое общение в условиях развития информационных технологий, его этика и	8	3	3	-	-	6	1	1	2

психологические особенности									
Тема 9. Личностный и индивидуальный стиль деловой коммуникации	8	3	3	-	-	6	1	1	2
Промежуточная аттестация: зачет	3	Устный зачет					3		3
Итого	72	26	26			52	20		20

Содержание лекций, семинаров

Содержание лекций

Тема 1. Введение. Определение и задачи психологии делового общения, места психологии делового общения

В общей структуре психологической науки и социальной психологии. Основные понятия и принципы психологии делового общения. Становление и развитие социальной психологии и психологии личности, место психологии делового общения в общей структуре социально-психологического знания. Деловая коммуникация как предмет психологического исследования, методы делового общения и соотношение теоретического и практического знания в структуре психологии делового общения. Понятие, виды, функции и цели делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Деловое общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения.

Тема 2. Психологические закономерности делового общения: воспроизведение общих принципов коммуникации и специфика деловой коммуникации, мотивация делового общения

Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев). Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Типология моделей общения. Синтоническая модель общения. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.

Тема 3. Структура делового общения: межличностная перцепция, информационная сторона общения, межличностная коммуникация в деловом общении, эмоциональный аспект общения

Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная

модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Концепция Дж. Кейнса о мотивах экономического поведения. Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (трансактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.

Тема 4. Межкультурная специфика делового общения, общее представление о психологической специфике представителей различных культур

Основные понятия этнопсихологии и ее связь с другими науками, понятие этноса, нации, культуры, этническая идентичность. Межкультурная коммуникация как теоретическая и прикладная дисциплина. Сущность, структура и своеобразие этнопсихологических феноменов. Этническая и культурная ментальность, свойства национально-психологических особенностей различных культур. Межгрупповая дифференциация и этническая самооценка, этноцентризм, динамические компоненты этнической психологии. Специфика межэтнической коммуникации и межкультурных взаимодействий. Некоторые частные аспекты межкультурной коммуникации: вербальный и невербальный канал коммуникации. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации. Межкультурная коммуникация и межкультурный конфликт.

Тема 5. Принятие совместного решения как основа деловой коммуникации

Общее представление о совместной деятельности, делегирование полномочий, психологические составляющие убедительности. Общее представление о нейролингвистическом программировании. Виды поведения в группе, воздействие группового решения на принятие индивидуального решения. Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения. Управленческие стили и их влияние на стратегию принятия совместных решений. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.

Тема 6. Психология воздействия

Ведение деловых переговоров. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь) и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов. Психологические основы деловых отношений, механизмы рационального и эмоционального воздействия в процессе

делового общения. Конформность и неконформность – феномены, условия возникновения, личностная детерминация. Техника презентации туристических услуг. Подготовка материалов к презентации. Традиционные и неожиданные вопросы клиента, техника подготовки к ответам. Формирование чувства уверенности. Удержание интереса и внимания клиента. Мотивирующие компоненты сообщения. Убедительность сообщения. Важность первого впечатления. Искусство производить впечатление. Внешний вид, поза, лицо, зрительный контакт. Избыточные, необходимые и достаточные компоненты презентации. Проблема выбора услуги и соотнесение выбора со спектром предложений. Диалог с клиентом. Базовые техники диалога. Достижение доверия в переговорах. Логика и эмоции в ходе переговоров. Контроль состояния клиента в ходе переговоров. Умение задавать вопросы. Вопросы, которые лучше не задавать. Умение держать паузу. Умение убеждать. Составляющие убедительности. Развитие запроса клиента на основе диагностики его потребностей. Диагностика манипулятивных приемов партнеров. Эмоциональные и логические манипуляции. Противостояние манипулятивному воздействию.

Тема 7. Деловая коммуникация в условиях конфликта интересов, межличностного конфликта, межкультурных и межличностных противоречий

Причины и типы конфликтных ситуаций в ходе оказания туруслуг. Предотвращение и разрешение конфликтов. Ведение переговоров в условиях несогласованности интересов. Работа с возражениями партнера. Истинные и мнимые возражения. Разрешение конфликтных ситуаций. Техника присоединения к возражению. Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Тема 8. Деловое общение в условиях развития информационных технологий, его этика и психологические особенности

Роль Интернет-технологий в изменении стиля и технологии деловой коммуникации, этика делового электронного письма, возможности индивидуализации стиля делового общения в условиях развития информационных технологий. Значение электронных ресурсов в развитии и продвижении туристического бизнеса. Самопрезентация личности и компании в Интернет-среде. Электронная коммерция и деловая коммуникация .1. Электронная коммерция и деловая коммуникация. Некоторые общие особенности деловой коммуникации в Интернет. Некоторые особенности генезиса электронного делового дискурса. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Специфика электронных переговоров. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи. Деловая коммуникация в блогах. Некоторые технологии web 2.0 в работе и деловом общении.

Тема 9. Личностный и индивидуальный стиль деловой коммуникации

Личность и общение, представление о специфике презентации личностных свойств в структуре делового общения. Личность и деловой имидж. Составляющие имиджа – внешние, поведенческие, речевые, пантомимические и мимические, продуктивные и творческие. Выработка индивидуального стиля профессиональной деятельности, профессиональные адаптационные и деформационные процессы.

Профессиональное выгорание, профессиональный стресс и его профилактика. Виды коммуникативных барьеров. Виды коммуникативных барьеров

План проведения семинаров

1. Обсуждение основные понятия и принципы психологии делового общения
2. Обсуждение психологических закономерностей делового общения: воспроизведение общих принципов коммуникации и специфика деловой коммуникации, мотивация делового общения
3. Обсуждение принципов и типов деловых взаимодействий.
4. Обсуждение межкультурной специфики делового общения, общее представление о психологической специфике представителей различных культур.
5. Обсуждение видов поведения в группе, воздействие группового решения на принятие индивидуального решения.
6. Обсуждение разнообразия национальных моделей общения.
7. Обсуждение причин и типов конфликтных ситуаций в ходе оказания туристских услуг.

7. Фонд оценочных средств для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю):

Примерные темы для самостоятельных творческих работ студентов

1. Специфика мотивации потребителя туристических услуг.
2. Диагностика состояния партнера по переговорам.
3. Диагностика и воздействие на партнера по переговорам в условиях конфликтной ситуации.
4. Психологическое своеобразие различных культур (по выбору студента).
5. Методы развития убедительности в переговорах
6. Введение психологических инноваций в деятельности туристической компании.
7. Интернет-технологии в развитии туристического бизнеса.

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Предмет психологии делового общения, основная проблематика психологии общения.
2. Потребность в общении - базовая потребность человеческой личности. Значение общения для развития общества и человека.
3. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействия. Интегральная модель общения. Проблема содержания и форм общения.
4. Разработка проблем общения в советской психологии (А.Н. Леонтьев, А.А. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, В.Н. Панферов и др.).
5. Концепции общения в западной психологической науке (концепции необихевиоризма, неофрейдизма, символического интеракционизма, ролевой теории).

6. Принцип единства общения и деятельности. Общение как один из видов деятельности.
7. Общение и деятельность как две стороны жизнедеятельности.
8. Типология общения. Специфика социально-ориентированного общения.
9. Личностно-ориентированное общение. Функции общения.
10. Уровни анализа процесса общения. Структурная модель общения в диаде.
11. Знаки и знаковые системы в коммуникативных процессах.
12. Структура коммуникативного процесса.
13. Речь и речевая деятельность человека. Коммуникативная функция речи и основные модели вербальной коммуникации.
14. Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
15. Позиция коммуникатора в условиях коммуникативного воздействия. Типы включения коммуникатора в сознание реципиентов.
16. Влияние характеристик реципиентов на эффективность воздействия.
17. Классификация невербальных средств общения. Системы невербальной коммуникации.
18. Функции невербального поведения в структуре общения. Роль невербальных средств общения на различных этапах (фазах) общения.
19. Проксемика и ее роль в межличностном воздействии.
20. Понятие социальной перцепции, историческое изменение этого понятия. Психолого-философские основы познания людьми друг друга.
21. Человек как объект восприятия. Точность межличностного восприятия. Межличностная обратная связь в общении. Характеристика процесса познания людьми друг друга. Внешность человека и особенности ее интерпретации.
22. Общие закономерности межличностного познания. Атрибутивные процессы в межличностном восприятии.
23. Социально-перцептивные эталоны и стереотипы, их роль в межличностном познании. Проблема адекватности межличностного познания человека человеком. Механизмы познания человека человеком.
24. Соотношение понятий «общение», «взаимодействие» и «коммуникация». Общение как взаимодействие. Структура взаимодействия (концепция Т.Парсонса и Я.Щепаньского).
25. Критический анализ классификации типов взаимодействия Р.Бейлса.
26. Стратегия контактного взаимодействия. Специфика взаимодействия в конфликте.
27. Компетентность в общении: коммуникативный, интерактивный и социально-перцептивный аспекты.
28. Понятие коммуникативной компетенции. Пути и способы развития компетентности в общении.
29. Перцептивная сторона общения. Механизмы взаимопонимания.
30. Коммуникация как обмен информацией в общении. Виды коммуникаций.
31. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
32. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции.

Шкала и критерии оценивания

Промежуточная аттестация – *устный зачет*.

Оценка РО и соответствующие виды оценочных средств	Незачет	Зачет
Знания (виды оценочных средств: <i>устные опросы, творческие работы</i>)	Фрагментарные знания или отсутствие знаний	Сформированные систематические знания или общие, но не структурированные знания
Умения (виды оценочных средств: <i>устные опросы, творческие работы</i>)	В целом успешное, но не систематическое умение или отсутствие умений	Успешное и систематическое умение или в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение (допускает неточности непринципиального характера)
Навыки (владения, опыт деятельности) (виды оценочных средств: <i>устные опросы, творческие работы</i>)	Наличие отдельных навыков или отсутствие навыков	Сформированные навыки (владения), применяемые при решении задач или, в целом, сформированные навыки (владения), но используемые не в активной форме

8. Ресурсное обеспечение

- Перечень основной и дополнительной учебной литературы:

Основная литература:

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. 3-е изд., перераб. и доп | Бороздина Галина Васильевна. – Серия «Высшее образование: Бакалавриат». - М.: Изд-во «Инфра-М», 2022. – 320 стр.
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 466 с. — (Высшее образование).
3. Пичугин В.Г. Психология влияния в управлении персоналом. Учебное пособие. М.: Изд-во«Прометей», 2020. – 144 стр.
4. Рапохин Н.П. Прикладная психология. Учебное пособие. - Серия «Высшее образование: Бакалавриат». – М.: Изд-во НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 471 стр.
5. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование).

Дополнительная литература:

1. Аминов И.И. Психология делового общения. Учебник для студентов вузов. – М.: Изд-во «Юнити-Дана», 2019. – 287 стр.
2. Заволокина Л.И. Эффективные деловые переговоры. Учебное пособие. – М.: Изд-во: ИНФРА-М, 2022. – 148 стр.
3. Лисс Э.М., Ковальчук А.С. Деловые коммуникации. Учебник. - М.: Изд-во «Дашков и К», 2022. - 343 стр.
4. Никифорова, А.А., Чернявская, О.В. Н. Организация туристской деятельности в кризисный период: учебно-методическое пособие / А.А. Никифорова, О.В. Чернявская. Нижневартовск: Изд-во НВГУ, 2021. - 111 с.

5. Тесленко, И. Б. Т. Деловые коммуникации: учеб. пособие / И. Б. Тесленко; Владим. гос. ун-т им. А. Г. и Н. Г. Столетовых. – Владимир: Изд-во ВлГУ, 2021. – 87 с.
6. Чалдини Роберт. Психология влияния. Внушай, управляй, защищайся. – Серия «Психология». - М.: Изд-во «Эксмо», 2022 г. - 416 стр.

- Перечень лицензионного программного обеспечения

Не требуется

- Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Поисковая система научной информации www.scopus.com
2. Реферативная база данных издательства Elsevier: www.sciencedirect.com
3. Электронная база научных публикаций www.webofscience.com

- Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости)

1. www.Rsl.ru
2. www.azps.ru
3. www.zipsates.ru/psy/
4. www.flogiston.ru
5. www.psyberia.ru

- Описание материально-технической базы

Учебная аудитория с мультимедийным проектором

9. Язык преподавания: русский

10. Преподаватель (преподаватели): Ответственный за курс — Арестова О.Н., преподаватель: Арестова О.Н., к.психол.н., доцент кафедры общей психологии факультета психологии МГУ имени М.В. Ломоносова

11. Разработчики программы: Арестова О.Н., к.психол.н., доцент кафедры общей психологии факультета психологии МГУ имени М.В. Ломоносова