

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.ДВ.5.2 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки:

43.04.03 Гостиничное дело (Направленность (профиль): Гостиничная деятельность)

Трудоемкость: 2 зе

Промежуточная аттестация: зачет

Автор: Н.В. Дегтярева, канд. пед. наук, доцент

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Психология делового общения» является формирование у студентов представления о предмете психологии общения, о типах общения и его строении, о феноменах и закономерностях общения, о возможностях управления впечатлением в общении, о технологиях подготовки к различным формам общения, о способах применения полученных знаний в практической деятельности психолога, в регуляции социального поведения личности и группы.

Освоение дисциплины способствует подготовке магистранта к решению следующих задач профессиональной деятельности:

организовывать взаимодействие образовательных организаций с заказчиками образовательных услуг и консолидированными представителями работодателей; обучение по профессиям рабочих, должностям служащих.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина *Психология делового общения* относится к дисциплинам по выбору вариативной части дисциплин учебного плана.

Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: «Психология и педагогика высшей школы», «Методы научных исследований», «Информационные и коммуникационные технологии в науке и образовании».

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при прохождении магистрантами педагогической практики.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы магистратуры – направлены на формирование следующих компетенций:

ОПК-1 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ПК-2 способностью принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности

ПК-3 готовностью формировать систему управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Теоретико-методологические основы современной психологии общения.

Становление психологической теории общения в отечественной психологии. Идеи В.Бехтерева об общении как механизме совместной деятельности и формирования ее коллективного субъекта. Развитие представлений о диалогической природе общения в работах Ухтомского и Бахтина. “Доминанта на лицо” Ухтомского и тезис М.М.Бахтина “о нахождении своего лица при обращении своей деятельности на другого”. Представления Бахтина о диалоге. Принцип “внезаходимости” М.М.Бахтина как основа практической деятельности психолога.

Л.С.Выготский об общении как воплощенном в системе знаков межсубъектном взаимодействии. Идеи Б.Г.Ананьева о многоуровневой и иерархической организации общения. Представления В.Н.Мясищева об общении как трехстороннем процессе: отражения, отношения, обращения. “Порочный круг общения” и неврозы личности.

К.С.Станиславский об искусстве общения как “равновесии между жизнью и игрой”.

Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности (А.А.Бодалев, Г.М.Андреева, А.А.Леонтьев, В.Н.Панферов). Субъект-объектная и субъект-субъектная парадигмы в психологии общения. Подход к общению как к творческой деятельности (М.С.Коган, А.М.Эткинд и др.).

Тема 2. Уровни анализа общения. Этапы общения.

Уровни анализа общения. Специфика макро-мезо-микроуровней анализа общения. Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне. Исследование контактов людей на мезоуровне. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения.

Стадии общения как психологической деятельности: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, мыслями, чувствами, отношениями; установление взаимоотношений.

Микроуровень анализа общения - изучение отдельных сопряженных актов общения. Основные характеристики контакта: направленность партнеров; вовлеченность в процесс общения; модальность самовыражения; дистантность общения.

Цикличность процессов общения (взаимоинформация, взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональность результатов общения. “Прирост” смысловых полей партнеров, обратная связь как условия перехода с одного этапа общения на другой.

Тема 3. Виды общения

Дихотомический подход к определению видов общения. Формальные характеристики описания вида общения: ориентированность общения, психологическая динамика, семиотическая специализация, степень опосредованности общения, результат общения (непосредственное-опосредованное; субъектное-объектное; ролевое-личностное; монологическое-диалогическое; вербальное-невербальное; формальное-неформальное; эффективное-неэффективное; оптимальное-неоптимальное; затрудненное-незатрудненное и т.д.). Критерии сравнения диалогического и монологического общения. Диалогическая установка в общении как установка на принятие личности партнера. Монологичность общения как способ подавления индивидуальности.

Содержательные критерии определения вида общения: отношение к другому; тема общения; тип "пристройки" партнеров; образ, понятие о партнере по общению и самом себе;

способы, средства вхождения и выхода из контакта. Содержательные показатели примитивного, манипулятивного, ролевого и духовного (лично - развивающего) общения.

Критерии творческого общения: 1) субъект-субъектная система отношений; 2) признание уникальности, неповторимости, ценности партнеров друг для друга; 3) диалогичность общения; 4) отношение друг к другу как к цели общения; 5) предоставление себе и партнеру свободы в выборе способов поведения.

Тема 4. Понятие о затрудненном общении и его причинах.

Соотношение моделей затрудненного и незатрудненного общения с эффективным и оптимальным межличностным общением. Широкое и узкое толкование феномена затрудненного общения (Куницина, Цуканова, Лабунская). Объективный и субъективный характер затрудненного общения (Бодалев, Ковалев). Понятие о психологическом барьере в межличностном общении (Парыгин). Обозначение феномена "затрудненного общения" в западной психологии (miscommunication; communication breakdown; pseudocommunication; communication failure; deficiency communication).

Классификация причин затрудненного общения. Объективные и субъективные причины. Первичные и вторичные причины. Осознаваемые и неосознаваемые причины. Ситуативные и устойчивые причины затрудненного общения. Межкультурные и культурно-специфические причины затрудненного общения. Возрастные и гендерные причины затрудненного общения. Индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические причины затрудненного общения. Когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности общения. Вербальные и невербальные факторы затрудненного общения.