



**Государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования города Москвы
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА
ИМЕНИ Ю.А.СЕНКЕВИЧА (ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича)**

Кронштадтский б-р, д. 43А, Москва, Россия, 125499, тел.: (495) 454-92-92, 454-74-58; факс: (495)454-31-66
E-mail:box@mgii.ru, <http://www.mgii.ru>

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

**Методические указания и контрольные задания
для студентов заочной формы обучения**

по направлениям подготовки:
100400.62 Туризм

Москва 2013

УММ составлены на основании ФГОС ВПО и учебного плана МГИИТ
на кафедре Психологии управления
(наименование кафедры)
факультета Экономики и управления
(наименование факультета, к которому относится кафедра-составитель)

Составитель

Полевая Марина Владимировна
(фамилия, имя отчество)

зав. кафедрой, доц., д.э.н.
(должность, ученое звание, степень)

(подпись)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры
Психологии управления
(наименование кафедры)

Протокол заседания от «___» _____ 20 ___ г. № _____

Заведующая кафедрой

(подпись)

Полевая М.В.
(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета Заочного обучения _____
(где осуществляется обучение по направлению (специальности) (подпись)

Кудрявцев Г.Ф.
(инициалы, фамилия)

«___» _____ 20 ___ г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели:

1. Сформировать представления о компетентности в общении, способах развития компетентности, параметрах конструктивного общения. В процессе рассмотрения теоретических проблем продемонстрировать их значимость для решения прикладных практических задач в профессиональной деятельности специалиста в сфере гостеприимства

Задачи изучения дисциплины

1. Рассмотреть основные направления современной психологии общения.
2. Дать теоретические знания в рамках основных современных теоретических подходов.
3. Рассмотреть принцип единства общения и деятельности, понятия трехкомпонентной структуры общения, вербальной и невербальной коммуникации, самораскрытия, самопредъявления, обратной связи и другие понятия, связанные с соответствующими теоретическими и исследовательскими подходами к коммуникации; основные понятия этики; стиль общения, ведущий стиль руководства, стратегии поведения в конфликте, приемы саморегуляции.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ПООП

Овладение знанием современной психологии стало нормой образования во всем мире. Данный курс читается в 4 семестре, после дисциплины «Психология» и перед изучением дисциплины «Психотехнологии продаж».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- владением культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, умеет логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-4);
- способностью работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться (ОК-6);
- способностью к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии (ПК-7).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

1. Знать:
 - теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений;
 - взаимосвязь общения и деятельности;
 - цели, функции, виды и уровни общения;
 - роли и ролевые ожидания в общении;
 - виды социальных взаимодействий;
 - механизмы взаимопонимания в общении
 - подходы к типологизации потребителей гостиничного продукта;
 - клиентоориентированные модели поведения;
 - методы саморегуляции психических состояний;
 - этику делового общения.
 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
 - источники, причины виды и способы разрешения конфликтов.
2. Уметь:
 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;