

ПСИХОЛОГИЯ И ТЕХНОЛОГИИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

Б1.В.ДВ.5.1

Дисциплина «Психология и технологии межличностного общения» предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм», программа «Устойчивое развитие туризма: экономика, экология, управление, технологии», квалификации магистр, входит в вариативную часть блока 1.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины является формирование конструктивного подхода к деловому взаимодействию, обучение современным технологиям эффективного межличностного общения и урегулирования конфликтов, а также навыкам необходимых для межличностной успешности и эффективной профессиональной деятельности работников туристической сферы. Освоение данного курса позволяет закрепить и расширить знания по ключевым направлениям в области коммуникативной компетентности.

Основные задачи курса:

- 1) получение представлений о содержании и формах межличностного общения и технологиях общения в практической деятельности;
- 2) углубление знаний о психологических механизмах, лежащих в основе деловых коммуникаций, осуществляемых людьми и группами разного типа;
- 3) получение навыков анализа поведения личности и группы в процессах деловых коммуникаций;
- 4) умений построения эффективных деловых коммуникаций разного типа в процессе постановки и решения бизнес-задач;
- 5) отработка публичного поведения в различных ситуациях социального взаимодействия (презентация, переговоры, конфликты, проведение совещаний, групповое принятие решений, телефонные переговоры).

2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП магистратуры

Дисциплина «Психология и технологии межличностного общения» входит в вариативную часть дисциплин блока 1 и является дисциплиной по выбору.

Дисциплина «Психология и технологии межличностного общения» развивает содержание дисциплин психологического цикла предыдущих уровней образования и продолжает подготовку студентов в области эффективного взаимодействия и психологического благополучия в

дисциплине «Психологическое здоровье профессионала», а также вооружает обучающихся для коммуникативными умениями и навыками для успешного прохождения обучающимися разных видов практики.

Для успешного овладения содержанием курса «Психология и технологии общения» требуются знания основных психологических концепций и владение основными навыками взаимодействия и общения в социальном пространстве.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В данном разделе содержится описание перечня планируемых результатов обучения по дисциплине «Психология и технологии межличностного общения», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы по направлению 43.04.02 «Туризм»

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки:

ОК-2- готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;

ОПК-2 - готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ПК-11 - готовность использовать современные достижения науки и передовой технологии в научно-исследовательских работах в сфере туризма.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные категории и понятия психологии общения и взаимодействия;
- этапы и функций делового общения;
- цели, задачи и методы ведения делового общения; специфики и роли деловых переговоров в туристическом бизнесе и построении карьеры;
- модели эффективных коммуникаций, обеспечивающих конструктивный диалог с клиентом.
- основные стратегии, техники и тактики общения и взаимодействия;
- характеристику и типологию конфликтов, их структуру и процесс протекания;
- специфику общения человека с учётом возрастных, гендерных, этнических, профессиональных особенностей, его принадлежности к другим социальным группам;

- закономерности общения с большой аудиторией и правила публичных выступлений;
- характеристику и типологию конфликтов, их структуру и процесс протекания;
- психологические подходы к исследованию феноменов межличностного общения и взаимодействия;
- основные направления и методы исследования межличностного общения и взаимодействия.

Уметь:

- определять в различных ситуациях общения его коммуникативную составляющую, целевой аспект, особенности вербальных и невербальных средств общения
- выявлять и интерпретировать факты социально-перцептивной адекватности, положительные и отрицательные механизмы социальной перцепции при восприятии различных социальных объектов;
- проводить психологический анализ разных форм взаимодействия в ситуации общения;
- осуществлять оценку адекватности средств коммуникативного воздействия и эффективности техник, стратегий взаимодействия и стиля общения человека и определять пути коррекции и обучения для оптимизации общения;
- управлять процессом формирования первого впечатления и выстраивать процесс самопрезентации в различных ситуациях общения;
- управлять вниманием аудитории при публичных выступлениях;
- осуществлять диагностику конфликтной ситуации, определять стиль поведения в конфликте и тип конфликтной личности;
- формировать команду и командный стиль работы; проводить индивидуальные и командные презентации;
- выявлять и интерпретировать факты социально-перцептивной адекватности, положительные и отрицательные механизмы социальной перцепции при восприятии различных социальных объектов;
- осуществлять оценку адекватности средств коммуникативного воздействия и эффективности техник, стратегий взаимодействия и стиля общения человека и определять пути коррекции и обучения для оптимизации общения;
- осуществлять диагностику характеристик личности, способствующих эффективности межличностного взаимодействия;
- осуществлять диагностику конфликтной ситуации;

- определять стиль поведения в конфликте и тип конфликтной личности
- проводить психологический анализ разных форм взаимодействия в ситуации общения

Владеть:

- техникой обратной связи в общении, построения партнерского взаимодействия, основанного на децентрации и принятии личности партнера;
- техникой самоконтроля в процессе общения, постановки и достижению целей общения, психологически правильному установлению контакта и выходу из него;
- методами и технологическими приемами делового общения, медиации при решении проблем, разногласий, споров различного характера;
- методами и техниками управления стрессом и психической саморегуляции в эмоционально нагруженных переговорных ситуациях;
- навыками противостояния манипулятивного воздействия в процессе межличностного общения;
- навыками построения доказательной аргументации и контраргументации в процессе ведения деловой беседы; технологиями продуктивного завершения беседы;
- навыками ведения деловой переписки и телефонного общения;
- навыками планирования и проведения исследования общения, взаимодействия и поведения в конфликте;
- навыками применения психодиагностических методик, направленных на выявление психологических особенностей субъектов общения и конфликтного взаимодействия;
- навыками интерпретации результатов социально-психологического исследования результатов межличностного общения и взаимодействия.

Общая трудоемкость дисциплины «Психология и технологии межличностного общения» составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.