

Учреждение образования «Белорусский государственный
экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»


_____ В.Н.Шимов

«23» 12 2015 г.

Регистрационный № УД 2139-15/уч.

МЕНЕДЖМЕНТ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Учебная программа учреждения высшего образования
по учебной дисциплине для магистрантов для специальности
1-25 81 11 «Экономика и управление туристской индустрией»

СОСТАВИТЕЛЬ:

В.И. Луцаев, доцент спецфакультета психолого-педагогической переподготовки преподавателей экономических дисциплин учреждения образования “Белорусский государственный экономический университет”, кандидат педагогических наук, доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Сидорова М.В., доцент кафедры педагогики и психологии учреждения образования “Белорусский государственный экономический университет”, кандидат психологических наук, доцент;

Молчан Л.Л., доцент кафедры технологии профессионального образования учреждения образования “Республиканский институт профессионального образования”, кандидат педагогических наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Спецфакультетом психолого-педагогической переподготовки преподавателей экономических дисциплин учреждения образования “Белорусский государственный экономический университет”

(протокол № 1 от 01.09.2015)

Научно-методическим советом учреждения образования “Белорусский государственный экономический университет”

(протокол № 2 от 16.12. 2015).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Проблема освоения эффективного межличностного, межкультурного, межнационального обучения в условиях формирующегося открытого общества приобретают как этическую, так и экономическую значимость. От уровня готовности молодых специалистов демонстрировать навыки высококультурной коммуникации, нравственные принципы в общении с деловыми партнерами, устойчивое мировоззрение, основанное на традиционных, общечеловеческих ценностях, зависит траектория их жизненного и профессионального успеха. В учебной дисциплине рассматриваются пути и средства подготовки эффективных коммуникаторов с акцентом на сферу туризма и гостеприимства.

Цели и задачи учебной дисциплины

Цель преподаваемой учебной дисциплины – формирование у обучающихся понимания сущности делового общения, культуры взаимодействия для достижения эффективного результата деятельности в сфере гостинично-туристского комплекса (ГТК).

Задачи изучения учебной дисциплины

Ознакомить обучающихся с приемами, подходами, техниками и стратегиями эффективной деятельности в сфере ГТК.

В результате изучения учебной дисциплины слушатели должны *знать*:

- сущность процесса делового общения;
- виды, структуру, функции общения;
- подходы к созданию благотворительной психологической среды в общении;

уметь:

- создавать механизмы межличностного взаимодействия в деловой среде;
- снимать барьеры общения, преодолевать конфликтные ситуации;
- строить индивидуальную программу поведения в деловом общении.

Иметь навыки:

- конструктивного межличностного общения;

- взаимодействия с использованием психологических техник и правилами деловой этики.

Изучение учебной дисциплины «Менеджмент эффективной коммуникации» базируется на тесной связи с другими учебными дисциплинами: «Управление персоналом в туристической индустрии», «Организация дополнительного образования в туризме (краеведение, музееведение, спортивный туризм)», «Маркетинг в туристической индустрии».

В соответствии с учебным планом учебная программа рассчитана на 50 часов для дневной формы получения высшего образования, из них аудиторных занятий: лекций - 26 часов; практических занятий - 24 часа. Для заочной формы получения высшего образования учебная программа рассчитана на 26 часов аудиторных занятий: лекций - 12 часов, практических занятий - 14 часов. Рекомендуемая форма контроля - экзамен.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Общение как социально-психологическая проблема

Сущность и значение общения в жизнедеятельности человека. Три стороны общения, основные мотивы взаимодействия с другими людьми. Интерактивная и перцептивная стороны общения. Уровни общения: примитивный, манипулятивный, конвенциальный, стандартизированный, игровой, духовный, деловой. Определение и характеристика делового общения.

Тема 2. Коммуникативная культура в деловом общении

Понятие «коммуникативная культура», признаки высокой культуры труда. Личностные качества обеспечивающие высокий уровень коммуникативной культуры. Социально – психологические умения влияющие на уровень коммуникативной культуры. Культура речи делового человека. Приемы и правила эмоционального поведения влияющие на культуру межличностной коммуникации.

Коммуникационный такт: его сущность и пути достижения. Понятие «дискуссия», «спор», «виды обратной связи с говорящим». Коммуникационная культура работника гостинично - туристского комплекса: основные индикаторы характеризующие компании с сильной культурной традицией, слабой культурой, нездоровой культурой.

Менеджмент претензий клиентов.

Разработка индикаторов коммуникативной культуры работников гостинично – туристского комплекса. Формулировка и коррекция кодекса профессиональной этики работников ГТК.

Тема 3. Коммуникативная компетентность делового человека

Сущность понятий «компетентность», «компетентный подход», «коммуникативная компетентность».

Основные элементы коммуникативной компетентности. Содержание элементов коммуникативной компетентности: диагностика партнера по общению: установление контакта с деловыми партнерами; техника информационного обмена; приемы достижения привлекательности; приемы достижения эмоциональной устойчивости в агрессивной сфере.

Барьеры общения. Факторы влияния на формирование барьеров общения. Техники отказа клиенту, деловому партнеру. Техника преодоления отказа. Типы манипуляторов и манипуляций. Техники противодействия манипуляциям.

Разработка индикаторов характеризующих благоприятный психологический климат в коллективе. Определение барьеров общения и пути их преодоления.

Тема 4. Психологический портрет эффективного коммуникатора

Индикаторы эффективного коммуникатора и их характеристики. Принципы лидерства. Показатели зрелости личности: широкие границы «Я», терпимость к различиям в ценностях и установках; эмоциональная устойчивость и самоприятие; реалистичность восприятия и притязания; способность к саморегуляции и создание внутренней, мировоззренческой системы жизненной устойчивости.

Определение качеств, обеспечивающих успешность выполнения профессиональной деятельности в ГТК. Рассмотреть пути преодоления личностных качеств препятствующих эффективной деятельности ГТК.

Отработка приемов преодоления конфликтных ситуаций.

Тема 5. Единство и противоположность личного и социального в деловой коммуникации

Понятие «решетка менеджмента», «профессиональное поле» деятельности; «каркас жизненной устойчивости».

Пути достижения личностного, социального, профессионального становления. Уровни освоения личностного, социального, профессионального пространств. Формы обращения к личностному опыту обучаемых. Содержательные аспекты построения системы воспитания, самовоспитания.

Рассмотрение шагов по достижению сбалансированной траектории жизнедеятельности, определение путей достижения устойчивости в быстро меняющемся, неустойчивом социуме. Формирование «каркаса жизненной устойчивости».

Тема 6. Психология влияния и эффекта в деловом межличностном общении

Понятие «психология гостинично – туристского сервиса». Задачи психологии гостинично – туристского сервиса. Типология стилей потребительского поведения клиента. Этапы обслуживания гостей ГТК (психологический аспект).

Тактика обслуживающего персонала на этапах совершения заказа гостей ГТК.

Лидерство, способность завоевывать расположение людей, технология влияния. Принципы лидерства. Основные причины неудач в освоении профессионального поля. Пути и средства проведения эффективных переговоров.

Рассмотрение техник как расположить к себе клиентов, партнеров. Как достичь эффект взаимодействия на начальной стадии общения.

Разработка приемов по достижению авторитета и влияния. Определения основных стратегий ведения переговоров.

Тема 7. Техники делового общения и самообновления в условиях напряженной, конфликтной, «неустойчивой среды»

Понятия: «напряженная среда», «неустойчивая среда», «конфликтная среда». Типичные напряженные ситуации присутствующих в профессиональной деятельности.

Пути и средства достижения эффективной техники общения.

Приемы преодоления непонимания и конфликта. Правила общения с клиентами: рассерженными партнерами, «трудными» коллегами, «трудными» подчиненными.

Источники межличностных конфликтов. Техники разрешения межличностных конфликтов.

Типы манипулятивного общения. Пути и приемы противодействия манипуляциям.

Составить рекомендации по преодолению трудностей, стрессов, освоению средств сохранения здоровья. Рассмотреть пути и средства, техники и приемы преодоления профессионального «выгорания».

Тема 8. Саморегуляция делового человека

Анализ содержания понятий «самоактуализация», «самоконтроль», «самообладание», «самоорганизация», «саморегулирование». Два пути осуществления саморегуляции.

Специфика стресса. Ресурсы стрессоустойчивости и преодоления выгорания. Приемы саморегуляции: приемы нейтрализации негативных состояний, сбережение психической энергии, переформирование проблемы. Методы саморегуляции: расслабление мимической мускулатуры, дыхание, визуализация.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИН

для дневной формы получения высшего образования

Номер раздела темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Иное	Форма контроля знаний
		лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСР		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Общение как социально-психологическая проблема	2					[1], [4]	
2	Коммуникативная культура в деловом общении	2				2	[4], [9], [12]	реферат
3	Коммуникативная компетентность делового человека	4				2	[4], [10], [11], [14]	
4	Психологический портрет эффективного коммуникатора	2				2	[1], [4], [6], [16]	реферат
5	Единство и противоположность личного и социального в деловой коммуникации	4		2		2	[4], [7], [8], [13]	
6	Психология влияния и эффекта в деловом межличностном общении	4		2		2	[3], [4], [13]	реферат
7	Техники делового общения и самообновления в условиях напряженной, конфликтной, “неустойчивой среды”	4		2		4	[4], [11], [12], [17]	
8	Саморегуляция делового человека	4		2		2	[4], [12], [13], [15]	реферат
	ВСЕГО	26		8		16		Экзамен

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ для заочной формы получения высшего образования

Номер раздела темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Иное	Форма контроля знаний
		лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСП		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Общение как социально-психологическая проблема	2					[1], [4]	
2	Коммуникативная культура в деловом общении		2				[4], [15]	
3	Коммуникативная компетентность делового человека	2	2				[4], [10]	
4	Психологический портрет эффективного коммуникатора		2				[1], [4], [16]	
5	Единство и противоположность личного и социального в деловой коммуникации	2	2				[4], [6], [11]	
6	Психология влияния и эффекта в деловом межличностном общении	2	2				[3], [4], [13]	
7	Техники делового общения и самообновления в условиях напряженной, конфликтной, “неустойчивой среды”	2	2				[4], [11], [12], [17]	
8	Саморегуляция делового человека	2	2				[4], [11], [12]	
	ВСЕГО	12	14					Экзамен

ЛИТЕРАТУРА


Основная:

1. Бороздина, Г.В. Психология делового общения : учеб. для студентов вузов / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2008. – 294 с.
2. Кабушкин, Н.И. Управление предприятиями туризма и гостиницами: тематический комментарий : учеб.-практ. пособие / Н.И. Кабушкин. – Минск : Белорус. гос. экон. ун-т, 2011. – 275 с.
3. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений : учеб. для студентов вузов / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; Гос. ун-т упр. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Инфра-М, 2009. – 422 с.
4. Луцаев В.И. Психолого-педагогические основы делового общения: учебно-методическое пособие / В.И.Луцаев.- Минск: РИПО, 2014.-198 с.
5. Чудновский, А.Д. Управление индустрией туризма : учеб. пособие для вузов / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, В.С. Сенин ; Гос. ун-т упр., Ин-т туризма и развития рынка. – 4-е изд., испр. и доп. – М. : КноРус, 2007. – 436 с.

Дополнительная:

6. Бойко, В.В. Психоэнергетика / В.В. Бойко. – СПб. [и др.] : Питер : Питер Пресс, 2008. – 409 с.
7. Водопьянова, Н. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Водопьянова, Е. Старченкова. – 2-е изд., перераб. – СПб. [и др.] : Питер : Питер Пресс, 2009. – 336 с.
8. Жук, О.Л. Педагогическая подготовка студентов: компетентностный подход / О.Л. Жук. – Минск : Респ. ин-т высш. шк., 2009. – 335 с.
9. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 2-е изд., доп. – М. : Форум, 2009. – 365 с.
10. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб.-практ. пособие / Н.И. Кабушкин. – Минск : Белорус. гос. экон. ун-т, 2007. – 411 с.
11. Кава, Р. Как работать с трудными людьми : пер. с англ. / Р. Кава. – М. : АСТ : Астрель, 2005. – 303 с.
12. Серапионов, О. Как заставить слушаться любого, убедить кого угодно в чем угодно : самый полезный самоучитель скрытого влияния / О. Серапионов. – М. : Астрель, 2012. – 128 с.
13. Щербатых, Ю.В. Психология стресса и методы коррекции / Ю.В. Щербатых. – СПб. [и др.] : Питер : Питер пресс, 2006. – 255 с.
14. Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А.Я. Кибанова ; Гос. ун-т упр. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Инфра-М, 2005. – 300 с.
15. Кремень, М.А. Практическая психология управления : пособие для студентов вузов / М.А. Кремень. – Минск : ТетраСистемс, 2011. – 399 с.
16. Максвелл, Дж. Лидерство: 25 ключевых принципов построения взаимоотношений с людьми : пер. с англ. / Дж. Максвелл. – Минск : Попурри, 2006. – 366 с.
17. Числова, С.В. Организация обслуживания клиентов гостиниц : учеб.-практ. пособие / С.В. Числова. – Минск : Белорус. гос. экон. ун-т, 2008. – 132 с.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Организация дополнительного образования в туризме (краеведение, музееведение, спортивный туризм)	Кафедра управления туризмом	нет 	Протокол № 1 от 01.09.2015 заседания Совета спецфакультета

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО

на 2015/2016 учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании Совета спецфакультета (протокол № ____ от _____ 20__ г.)

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета

(ученая степень, ученое звание)

(подпись)

(И.О.Фамилия)