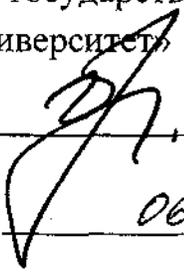


УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ «БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

  
\_\_\_\_\_ В.Н. Шимов

«29» \_\_\_\_\_ 06 \_\_\_\_\_ 2009г.

Регистрационный №УД 225-09 / баз

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ**

Учебная программа для специальности

1-25 01 13 «Экономика и управление туристской индустрией»

## **СОСТАВИТЕЛЬ:**

И.И. Заяц, доцент кафедры педагогики и психологии Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат психологических наук, доцент.

## **РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

Антипова Н.Е., доцент кафедры психологии филиала Учреждения образования «Российский государственный социальный университет» в г. Минске, кандидат психологических наук, доцент.

Зубко М.В., доцент кафедры философии Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат философских наук, доцент.

## **РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ**

Кафедрой педагогики и психологии Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(Протокол № 7 от «16» марта 2009 г.)

Научно-методическим советом Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(Протокол № 5 от «24» 06. 2009 г.)

## I. Пояснительная записка

Курс «Профессиональная психология» предназначен для студентов очно-заочной формы обучения. Предполагается, что в ходе занятий студенты ознакомятся с основными стратегиями поведения в своей будущей профессиональной деятельности, будут иметь представление о возможных трудностях при приеме на работу и технологий их преодоления, получат сведения о необходимости самопрезентации, эффективных способах преодоления конфликтов, а также осознают необходимость развития своей внутренней психологической культуры.

Цель преподавания дисциплины - повышение уровня профессиональной компетентности, психосоциальной адаптивности и психолого-педагогической культуры студентов.

### Задачи изучения дисциплины:

- приобретение знаний о психологической сущности, закономерностях, принципах профессиональной деятельности человека;
- формирование у студентов навыков самоанализа, психологического понимания и интериоризации поведения других людей, стимулирование процессов самовоспитания и профессионального творчества;
- освоение студентами плюралистического, системного, творческого мышления, способов деятельности и деловых отношений между людьми, развитие умений рефлексии событий окружающего мира.

В результате изучения курса "Профессиональная психология" студенты должны знать:

- сущность и ключевые категории профессиональной психологии;
- основные психологические закономерности и механизмы профессиональной деятельности;
- направления и принципы практического применения психологических знаний и психодиагностических методик в профессиональной деятельности;

### уметь характеризовать:

- психические состояния, процессы и личностные особенности участников профессионального взаимодействия;
- психологию личности и социальной группы, закономерности управленческого процесса;
- основные методы и технологии делового общения;

### уметь анализировать:

- причины деловых, личностных и межличностных конфликтов и стратегии их разрешения;

- особенности процесса делового взаимодействия, «болевы́е точки» профессионального общения;

- собственные стратегии поведения, ошибки во взаимодействии с коллегами;

- условия и предпосылки проявления творческой индивидуальности в профессиональной деятельности.

приобрести навыки:

- развития и самосовершенствования коммуникативных и профессиональных качеств;

- самостоятельной созидательной деятельности;

- конструктивного делового и межличностного общения в коллективе;

- самопрезентации в деловом общении.

Перечень дисциплин, усвоение которых необходимо для изучения данной дисциплины:

1. Этика (в полном объеме);

2. Основы психологии и педагогики (в полном объеме)

3. Политология (раздел: "Социальные институты и социальное управление);

4. Социология (разделы: "Социальное взаимодействие и социальная структура", "Социальные институты").

Всего часов 140, из них всего аудиторных 72, в том числе лекции 30 часов, семинарские занятия 42 часов.

## II. Примерный тематический план

Наименование разделов и тем	Количество часов		
	Всего	Лекции	Практ.
1. Профессиональная психология: предмет и задачи	4	2	2
2. Личность как субъект профессиональной деятельности	4	2	2
3. Организация и социальная группа как объекты управления	4	2	2
4. Основы профессионального общения	8	4	4
5. Эффективные технологии профессионального общения	10	6	4
6. Стрессы и конфликты в профессиональной деятельности	6	2	4
7. Трудоустройство и подбор персонала. Самопрезентация работника	8	2	6
8. Психология потребителя	6	2	4
9. Реклама как средство психологического воздействия	6	2	4
10. Технологии построения успешного менеджмента	4	2	2
11. Самоменеджмент и психическое здоровье работника	8	2	6
12. Психология возрастных изменений в профессиональной деятельности	4	2	2
<b>Итого:</b>	<b>72</b>	<b>30</b>	<b>42</b>

### **III. Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Профессиональная психология: предмет и задачи.**

Задачи психологии профессиональной деятельности. Профессиональное и личностное самоопределение специалиста. Профессиограмма специалиста в сфере гостиничного бизнеса. Профессиограмма менеджера ресторана. Профессиограмма менеджера-экономиста в туризме.

#### **Тема 2. Личность как субъект профессиональной деятельности.**

Профессиональная «Я-концепция» специалистов в сфере туризма, гостиничного и ресторанного дела. Психологические типы людей и их проявление в работе, бизнесе и общении. Профессиональная типология по Холланду и Хеймансу. Субъекты профессиональных отношений. Выработка профессионально важных качеств.

#### **Тема 3. Организация и социальная группа как объекты управления.**

Субъекты профессиональных отношений. Содержание и характеристика деятельности руководителя. Формирование команды. Характеристики эффективной команды. Особенности взаимодействия в команде. Психологическая совместимость в команде. Управление командой.

#### **Тема 4. Психологические аспекты профессионального общения.**

Роль профессионального общения в жизни человека. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная структура общения. Вербальные и невербальные средства общения. Феномен Шахерезады, принцип экономии эмоциональных ресурсов. Формы управленческого общения: субординационная, служебно-товарищеская, дружеская. Принципы профессионального общения: принцип создания условий для проявления личностного потенциала сотрудников, принцип полномочий и ответственности, принцип поощрения и наказания, принцип рационального использования рабочего времени. Шесть стадий общения. Особенности общения с «трудными» партнерами по общению (агрессивное, неадекватное поведение и др.).

#### **Тема 5. Эффективные технологии профессионального общения.**

Деловая беседа и основы переговорного процесса. Психологическая сущность вопросов собеседников: закрытые вопросы, открытые вопросы, риторические вопросы, переломные вопросы, вопросы для обдумывания. Парирование замечаний собеседников и их классификация: невысказанные замечания, предубеждения, ироничные замечания, субъективные замечания, замечания с целью получения информации и др. Психологические приемы влияния на партнера: прием «имя собственное», прием «зеркало отношений», прием «терпеливый слушатель», прием «личная жизнь». Compliments и их психологическая сущность. Психологические особенности публичного выступления.

Типичные модели поведения на переговорах. Переговоры с позиции силы. Переговоры с позиции слабости. Основы эффективного переговорного процесса: люди, интересы, варианты, критерии. Психологические основы деструктивной переговорной тактики и способы ее преодоления.

Понятие «решение». Классификация решений: интуитивные, суждения, рациональные. Преимущество группового принятия решения над индивидуальным. Методы организации групповой дискуссии: формальные, эвристические, методы экспертных оценок. Основные формы групповых дискуссий: брейнсторминг («мозговой штурм») и «ринги». Правила продуктивной деятельности руководителя.

## **Тема 6. Стрессы и конфликты в профессиональной деятельности.**

Стресс, его понятие, динамика и особенности протекания. Профилактика стресса. Управление стрессом. Понятие конфликта. Положительная и отрицательная роль конфликта. Причины конфликта: информация, структурные факторы, ценностные факторы, факторы отношений, поведенческие факторы. Классификация конфликтов: внутриличностные, межличностные, межгрупповые, кратковременные и затяжные, лихорадящие и затяжные, объективные и субъективные и др. Три типа поведения в конфликте: «практик», «собеседник», «мыслитель». Способы и правила разрешения конфликта: структурные методы, межличностные методы (уклонение, сглаживание, компромисс, конкуренция, сотрудничество). Процедура разрешения конфликта по Н. Н. Обозову. Основные правила минимизации конфликта. Стресс, профессиональное выгорание.

## **Тема 7. Трудоустройство и подбор персонала. Самопрезентация работника.**

Проблема трудоустройства и ценностные ориентации личности при выборе профессии. Ранги предпочтения профессий. Ранги предпочтения профессий. Подбор персонала: критерии и особенности. Первые впечатления об организации. Дискриминации в рекрутинге. Роль собеседования (интервью) при устройстве на работу.

Личность и самопрезентация. Сравнительная самопрезентация и самореклама: от древности до наших дней. Две стратегии поведения человека в условиях саморекламы, особенности проведения интервью.

## **Тема 8. Психология потребителя.**

Характеристика современного потребителя: «психологические типы клиентов» в туризме, ресторанном и гостиничном деле. Приемы выявления потребностей клиентов.

Особенности общения с потенциальными клиентами.

Психологические приемы преодоления возражений клиента. Особенности общения в офисе и по телефону.

## **Тема 9. Реклама как средство психологического воздействия.**

Изучение эффективности рекламных кампаний. Психология рекламы в маркетинге. Типы рекламных коммуникаций в маркетинге. Характеристика основных средств воздействия рекламы: внушение, подражание, заражение, убеждение; имидж; механизм «ореола»; рекламные шоу; НЛП и др. Психологическое манипулирование потребителем в условиях личных продаж.

## **Тема 10. Технологии построения успешного менеджмента.**

Основные стратегии в менеджменте. Проблема соотношения коммерческого и этического в бизнесе. Психолого-этические нормы построения карьеры и капитала. Низкозатратный маркетинг: живые указатели, почта наизнанку, использование объявлений из категории «требуются», чуткие напоминания и т. п. Стратегия и тактика успешного маркетинга: творческий подход, анализ коммуникации, маневрирование ценой.

Основные принципы эффективной деятельности: принцип системности, принцип высшей эффективности, принцип результата и др. Эффективное использование рабочего времени.

## **Тема 11. Самоменеджмент и психическое здоровье работника.**

Самоменеджмент. Проблема психического здоровья в профессиональной деятельности.

Функциональные и эмоциональные состояния, их роль в профессиональной деятельности. Чувствительность, выносливость, утомляемость. Адаптация к условиям деятельности. Проблема «эмоционального выгорания» у работников сферы услуг. Способы снятия напряжения.

**Тема 12. Психология возрастных изменений в профессиональной деятельности.**

Выбор профессии и профессиональная подготовка. Этапы профессионального пути. Стабильность и изменчивость профессиональной жизни. Профессия и семья, переоценка ценностей. Гендерные проблемы карьерного роста. Проблемы карьеры мужчины и женщины.

## IV. Литература

### Основная

1. Лебедев-Любимов А. Психология рекламы. - СПб.: Питер, 2003. - 368 с.
2. Майерс Д. Социальная психология / Перев. с англ. - СПб.: Питер, 1996. - 684 с.
3. Практикум по психологии профессиональной деятельности и менеджмента / Под ред. Г. С. Никифорова и др. - СПб.: С.-ПУ, 2001. - 240 с.
4. Розанова В. А. Психология управленческой деятельности. - М.: Экзамен, 2003. - 190 с.
5. Шульц Д., Шульц С. Психология и работа. - СПб.: Питер, 2003. - 560 с.

### Дополнительная

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. СПб, 1992.
2. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов. СПб, 1997.
3. Бодалев А. А. Личность и общение. М., 1983.
4. Бороздина Г. В. Психология делового общения. М.: «Инфра-М». 1998. 224с.
5. Бороздина Г. В. Психология делового общения: Учебник для вузов. 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2002 - 295 с.
6. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений. -М.:Финансы и статистика, 2002. - 208 с.
7. Браим И.Н. Этика делового общения: учебное пособие. Мн.: ПКФ «Экоперспектива», 1994.
8. Брудный А. А. Понимание и общение. М, 1982.
9. Вишневская Н. Ф. Конфликт - это творчество? // Тренинговый практикум по конфликтологии. Мн., 1996.
10. Дроздова Т. Тренинг общения. Омск, 1992.
11. Ильин Е. Н. Искусство общения. М, 1982.
12. Кан-Калик В. А. Грамматика общения. М, 1995.
13. Козлов Н. Формула успеха, или философия жизни эффективного человека. - М.: Аст-Пресс книга, 2004. - 304 с.
14. Кричевский Р. Л., Дубовская Е. М. Психология малой группы. М., 1991.
15. Крэнделл Р. 1001 способ успешного маркетинга... / Пер. с англ. К. Ткаченко. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000. - 496 с.
16. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб, 2000.
17. Липпиус А. Игры для взрослых. Психология партнерских отношений через транзактный анализ Э.Берна. М.: КСП+. 1998. 344 с.
18. Лобadin В. П. Самоанализ и познание внутреннего мира. Сп б, 1996.
19. Лобзин В. С, Решетников М. Н. Аутогенная тренировка. Л., 1986.
20. Лупьян Я. А. Барьеры общения, конфликт, стресс. Мн., 1986.
21. Машков В. Н. Психология экономики: СПб: Изд-во Михайлова В.А. 2001, - 188 с.
22. Ночевник Т. Н. Психология общения и бизнес. М., 1995.
23. Обозов Н. Н. Межличностные отношения. Л., 1979.
24. Паркинсон Р. Люди сделают то, что нужно вам. -М.: Новости, 1996.- 160с.
25. Петровская Л. А. Компетентность в общении. М, 1989.
26. Пиз А. Язык жестов. - Мн.: Парадокс, 1995. - 416 с.
27. Платонов К. К. Психологический практикум. М.: Высшая школа, 1980. -165 с.
28. Попова И. С. Психология самоуправления - основа эффективной деятельности менеджера. Мн.: Академия управления при Президенте РБ, 1996.

29. Попова И. С, Дорофеева Л. И. Психология делового общения. Мн.: Академия управления при Президенте РБ, 1998. 122 с.
30. Практическая психология // Под ред. М. Н. Тугушкиной. М., СПб, Дидактика Плюс, 1998.-333 с.
31. Робер М. А., Тильман Ф. Психология индивида и группы. М, 1988.
32. Рыжков В. Д. Практическая психология кризисов. М., СПб.: Лань, 1998. - 251с.
33. Селье Г. Стресс без дистресса. М, 1979.
34. Скотт Дж. Конфликты и пути их разрешения. Киев, 1996.
35. Снайдер Д. Практическая психология для подростков или как найти свое место в жизни // Пер. с англ. С. Костальского, Н. Рудницкой. М.: АСТ-Пресс, 1998. - 286с.
36. Сушков И. Р. Психология взаимоотношений. -М.: Академический проект, ИП РАН, - Екатеринбург: Деловая книга, 1999. - 448с.
37. Танаев В., Карнаух И. Практическая психология управления. - М: Аст-Пресс книга, 2003.-304 с.
38. Хойер В. Как делать бизнес в Европе. М., 1990.
39. Шейнов В. П. Искусство торговли. - Мн.: Харвест, 2003. - 416 с.
40. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их решения. Мн., 1996.
41. Шмидт Р. Искусство общения. М, 1992.

Беларускі дзяржаўны эканамічны ўніверсітэт. Бібліятэка.  
Белорусский государственный экономический университет. Библиотека.  
Belarus State Economic University. Library.

<http://www.bseu.by>