



ЕС-ТЕМПУС IV проект «TETVET» 516630-TEMPUS-1-2011-1-DE-TEMPUS-JPHES
«Подготовка и повышение квалификации преподавателей дисциплин по туризму
в Республике Беларусь»

EU-TEMPUS IV Projekt «TETVET» 516630-TEMPUS-1-2011-1-DE-TEMPUS-JPHES
«Teacher Education and Training in Tourism in Belarus»

ЕС-ТЕМПУС IV проект «TETVET» 516630-TEMPUS-1-2011-1-DE-TEMPUS-JPHES
«Подготовка и повышение квалификации преподавателей дисциплин по туризму в Республике
Беларусь»

Описание курса

1. Название курса

Психолого-педагогические основы делового общения

2. Структура курса

Общение как социально-психологическая проблема (лекция)
Коммуникативная культура в деловом общении (лекция)
Коммуникативная компетентность делового человека
Психологический портрет эффективного коммуникатора
Единство и противоположность личного и социального в деловой коммуникации
Психология влияния и эффекта в деловом, межличностном общении
Техники делового общения в условиях напряженной, конфликтной, неустойчивой среды
Самоменеджмент делового человека
Резервные горизонты коммуникативное поля делового общения

3. Краткое описание курса

Лекция (психология делового общения) является синтезированным (полипредметным) курсом включающим информацию о психологии общения, организации эффективного взаимодействия в коллективе, о социально-психологических методах управления. В лекциях рассматриваются причины затруднений в освоении коммуникативной компетенции, условиях достижения профессиональной, личностной психологической устойчивости в неустойчивом и быстро меняющемся мире. Рассматриваются уровни делового общения, приемы построения «каркаса жизненной и коммуникативной устойчивости», условия достижения коммуникативной эффективности через приемы психознергетической саморегуляции и психологии влияния, разработки приемов амортизации негативных влияний людей, среды и ситуаций. Исследуются приемы эффективной деловой коммуникации (преодоление конфликтов, ведение переговоров). На практических занятиях (деловые игры, круглые столы, дискуссии) слушатели участвуют в разработке ключевых проблем делового общения Основные способы завоевания расположения людей, техники построения «каркаса коммуникативной устойчивости» специалиста. На практических занятиях разрабатываются авторские алгоритмы разрешения конфликтных и стрессовых ситуаций.

4. Требования к преподавателю

Преподаватель должен владеть расширенным спектром знаний из психологии, психологии труда, психологии здоровья, психологии влияния и общения, квантовой психологии, медицинской психологии, психологии управления персоналом и основами культурологи, конфликтологии, этики и этикета, психотехнологии успеха, психознергетики, методики духовно-нравственного самосовершенствования личности.

5. Преподаватель

Руководитель курса:
Доцент Луцаев В.И. кандидат педагогических наук
Другие члены команды:
нет

6. Учреждения образования/кафедры

Белорусский государственный экономический университет. Кафедра педагогики и психологии

7. Целевая группа

8. Продолжительность изучения курса (в неделях)

9. Язык(и) преподавания



Студенты 1-5 курсов. Преподаватели специальных дисциплин, не имеющие психолого-педагогической подготовки для проведения занятий. Специалисты министерств, проходящие повышение квалификации	7 недель по 4 часа	русский
---	--------------------	---------

10. Зачетные единицы (1 Ед. = 30 часов)	11. Общее количество часов	12. Аудиторная работа	13. Самостоятельная работа
	84	28	56

14. Цели курса

Уметь выстраивать тактику и стратегию взаимоотношений с людьми, разрабатывать каркас личной и профессиональной устойчивости, обеспечивающей эффективное функционирование в быстроизменяющемся социуме, при решении возникающих проблем жизнедеятельности

	14.1 Учебные цели (см. список глаголов, используемых для формулировки учебных целей)	14.2 Методы и формы организации учебного процесса	14.3 Формы контроля и оценки
A. Fachliches Wissen A. Специальные знания	<p>Понимать сущность и значение позитивных отношений во взаимодействии с людьми</p> <p>Выявить основные принципы и условия достижения деловой коммуникативной компетенции</p> <p>Проецировать модель «каркаса жизненной коммуникативной устойчивости» на возможные сценарии личностного и профессионального становления</p> <p>Создать структурированное пространство эффективного делового общения</p>	<p>Лекция,</p> <p>Групповые обсуждения</p>	<p>Контрольная работа</p> <p>Папка портфолио учащегося</p>
B. Методико-дидактические компетенции	<p>Анализировать формирующийся и развивающийся потенциал уровней общения</p> <p>Диагностировать потенциал личных возможностей, готовности в освоении методов и приемов эффективной деловой коммуникации</p> <p>Конструировать варианты амортизации негативных воздействий людей и среды на процессе деловой коммуникации</p> <p>Разрабатывать схемы действий для достижения позитивного результата в деловой коммуникации</p>	<p>Работа в малых группах. Разбор ситуаций, разработка инварианта решения ситуации-проблемы</p>	<p>Обсуждение с учащимися</p>



<p>С. Междисциплинарные компетенции, социальные компетенции</p>	<p>Разрабатывать способы решений проблемы и задач психологии делового общения, психологии самоуправления и саморегуляции в процессе общения</p> <p>Решать проблемы личностного, социального, профессионального становления в процессе активизации деловой межличностной коммуникации</p>	<p>Групповое обсуждение. Разработка проекта решения ситуации</p>	<p>Презентация вариантов</p>
--	--	--	------------------------------

15. Темы / Содержание	16. Аудиторная работа	17. Количество часов и задания для самостоятельной работы
Лекция: Общение как социально-психологическая проблема, темы: понятие общения, виды общения, специфика делового общения, виды и формы делового общения	2	4
Лекция: Коммуникативная культура в деловом общении, темы: восприятие и самовосприятие, средства общения, общение как взаимодействие, создание благоприятного психологического климата общения, этика и её роль в деловом общении, имидж делового человека	2	4
Лекция: Коммуникативная компетентность делового человека, темы: компетентный подход в обучении и подготовке специалиста, ключевые компетенции специалистов в сфере деловой коммуникации	2	4
Лекция: Психологический портрет эффективного коммуникатора, темы: индикаторы эффективной личности, структурированный подход в достижении профессиональной эффективности	2	4
Лекция: Единство и противоположность личного и социального в деловой коммуникации, темы: средства сохранения и приумножения личного потенциала в условиях агрессивной деловой коммуникации, методика построения «каркаса жизнедеятельной устойчивости»	2	4
Лекция: Психология влияния и эффекта в деловом, межличностном общении, темы: психологические приемы воздействия на собеседника, партнера, коллегу, правила психологии влияния, успеха, способы завоевывать расположения людей, приемы, приводящие к положительному результату, культура полемики и спора	2	4
Лекция: техники делового общения и самообновления в условиях напряженной, конфликтной, «неустойчивой среды», темы: понятие конфликт, классификация конфликтов, тактика и стратегия поведения в конфликте, пути разрешения конфликтов	2	4
Лекция: Самоменеджмент делового коммуникатора, темы: деловое общение и риск «психологического выгорания», эмоциональная устойчивость и саморегуляция, техники самообновления, повышение личной эффективности, деловое общение и сохранение	2	8



здоровья		
Лекция:	16	32
Упражнение: Разработка индикаторов ключевых компетенций при создании благоприятного психологического климата делового общения	2	4
Упражнение: Разработка и структурирование индикаторов и профессиональной эффективности	2	4
Упражнение: Построение эффективной стратегии в отношениях «личность-среда»	2	4
Упражнение: Разработка методики, индивидуального алгоритма по достижению «каркаса жизнедеятельностной устойчивости»	2	4
Упражнение: Разработка приемов и способов завоевывать расположение людей, правил психологии влияния, достижения культуры полемики и спора.	2	4
Упражнение: Проектирование подходов по достижению техники самообновления в профессиональной деятельности	2	4
Упражнения:	12	24

18. Prüfungsmodalitäten / 18. Формы контроля и оценки знаний		
18.1 Форма контроля	18.2 Процентное соотношение	18.3 Критерии оценки
Папка портфолио / при необходимости - заключительная контрольная работа	50	Заключительная контрольная работа относится к содержанию лекции
Презентация вкл. Отражение (самооценка, анализ), самостоятельное проведение занятия и обсуждение с коллегами (взаимная оценка, обсуждение)	50	Презентация относится к содержанию упражнения и содержит разработку кейса (Case study) в рамках малых групп и презентация решения в группе.
Сумма:	100	

19. Условия допуска к контролю и оценке знаний (экзамену)
Регулярное посещение лекции/семинара и работа в рамках семинара

20. Тип документа подтверждающий успешное посещение курса (сертификат?)
Документ подтверждающий прохождение повышения квалификации (вкл. описание отдельных составляющих курса) (примечание: Это может быть совместный сертификат партнеров-участников проекта: образовательные учреждения+ министерства + ассоциации)

21. Организационные указания
21.1 Место проведения: Белорусский государственный экономический университет
21.2 Рекомендуемое количество участников:



20 - 25

22. Литература и учебные материалы

Автор; Год издания; Название; Место издания/ издательство или интернет-ссылка

22.1 Основная литература

Алехина И.Я.; 2003; Имидж и этикет в бизнесе; М; Дело

Бойко В.В.; 2008; Психоэнергетика; СПб; Питер.

Бороздина Г.В.; 2007; Психология делового общения; М., ИНФРА-М.

Вагин И.О.; 2004; Станьте баловнем судьбы: Позитивная психология успеха; М., РИПОЛ классик.

Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С.; 2009; Синдром выгорания: диагностика и профилактика; СПб.: Питер.

Вердербер Р., Вердербер К.; 2005; Психология общения: Тайны эффективного взаимодействия; СПб.; Нева.

Деревицкий А.А.; 2006; Переговоры особого назначения; СПб; Питер

Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г.; 2005; Конфликтология; М.,ИНФРА-М

Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалов В.Г.; 2009; М.,ИНФРА-М

Макдермот Я., Ято В.; 2007; Практический курс НЛП; М.: Эксмо.

Майерс Д.; 2005; Социальная психология; СПб; Питер

Максвелл Дж, Пэррот Л.; 2007; 25 способов завоевать расположение людей; Мн.;

Никифоров Г.С.; 2006; Психология здоровья; СПб; Питер

Стоун Д, Пэттон Б., Хин Ш.; 2004; Трудные разговоры; Мн.;

Томсон П.; 2000; Самоучитель общения; СПб; Питер

Чалдини Р.; 2004; Психология влияния; СПб; Питер

22.2 Дополнительная литература



Course Title
1. Название курса
Introduction to the psychology of business communication

Course Structure
2. Структура Курса
<ol style="list-style-type: none"> 1. Communication as a social and psychological problem 2. Communicational culture in business interactions 3. Communicational competence of businessman 4. Psychological portrait of an effective communicator 5. Unity and contrast of personal and social in business communications 6. Psychology of influence and impact in the business and interpersonal communications 7. Techniques of business communication in a tense, conflict, unstable environment 8. Self-management of a business person

<p>Workshop: Development of indicators of key competencies to create a favorable psychological climate of business communication</p> <p>Workshop: design and structure of professional efficiency indicators</p> <p>Workshop: Building an effective strategy for the "person-environment" relationship</p> <p>Workshop: Development of a methodology of individual algorithm to achieve the framework for sustaining lifelong activity"</p> <p>Workshop: Develop methods and techniques to gain people's favor, rules of the Psychology of Influence, cultural achievements regarding controversy and dispute</p> <p>Workshop: Design approaches to achieve the self-renewal techniques in professional activities</p> <p>Workshop: Practical training of psychological skills for effective communication</p>
--

Course Brief Discription
3. Краткое описание курса
<p>These lectures are in effect synthesized (multi-discipline) course, which includes information on the psychology of communication, organization of effective teamwork, social and psychological methods of management. The lectures address the causes of difficulties in mastering of communicational competence achievement of professional and personal psychological stability in an unstable and rapidly changing world. Examines levels of business communication, some examples of "framework of life and communicative sustainability", the conditions for achieving effective communication techniques through self-regulation and psycho-energetic psychology of influence, development of methods of depreciation the negative influences of people, environment and situations. Explores effective communication techniques (overcoming conflict, negotiation). In the practical training (business games, round table discussions) students participate in the development of key issues of business communication main ways people gain position, techniques for building "framework communicative sustainability" of a professional. Workshops are designed to train the participants in developing original algorithms of conflict resolution and stress management.</p>

Instructor's Requirements
4. Требования к преподавателю
<p>The teacher must possess a wide spectrum of knowledge from general psychology, labor psychology, health psychology, psychology of influence and communication, quantum psychology, health psychology, psychology of personnel management. And the basics of cultural studies, conflict studies, ethics and etiquette, psychology of success, psycho-energetics, personal techniques of spiritual and moral self-improvement.</p>

Trainer	Department
Пояснительная записка	Учреждение образования/кафедра
<p>Koordinator:</p> <p>Координатор:</p> <p>Weitere</p> <p>Дальнейшее:</p>	



Target Group 7. Целевая группа	Duration of Study Продолжительность изучения	Language(s) Язык(и)
Teachers of specialized classes, with no prior psychological and pedagogical training. Government specialist who go through training	9 weeks (4 hours)	

Voraussetzungen Нормы и требования	
Voraussetzungen: Нормы и требования:	Weitere Erfordernisse (falls notwendig): Другие требования (при необходимости):

Modulcredits Кредиты	Arbeitsumfang (Std.) Общее количество часов	Kontaktstunden Аудиторная работа	Selbststudium (Std.) Самостоятельная работа
1,2	36	36	

Course Goals 14. Цели курса

To be able to successfully employ various strategies and tactics in relationships with people; develop stable personal and professional framework; ensure effective functioning in a fast-changing society; help at solving some life issues

	Lernziele / Learning outcomes des Moduls (siehe Verbenliste) Учебные цели (см. список глаголов, используемых для описания учебных целей)	Lehr/Lernmethoden Методы и формы организации учебного процесса	Prüfungsmethoden Формы контроля и оценки
Expertise Специальные знания	Understand the nature and importance of positive relationships in interaction with people; Explain the basic principles and the conditions for achieving business communicative competence; Project a model of "lively communicative framework of stability" on the possible scenarios of personal and professional development; Create a structured space of effective business communication	Lectures; Group discussions.	Tests; Portfolio.
Methodisch-didaktische Fähigkeiten Методико-дидактические	Analyze the potential of emerging and developing levels of communication		



<p>компетенции</p>	<p>Diagnose potential personal opportunities, readiness to learn methods and techniques for effective communication Designing options amartizatsii negative impacts on people and the environment during the business It makes the action to achieve pozitivno result in business communication</p>		
<p>Überfachliche Fähigkeiten Общекультурные компетенции</p>	<p>Develop solutions to the problem and objectives of the psychology of business communication, psychology, self-management and self-regulation in the process of communication To solve problems of personal, social, and professional development in the process of revitalizing the business of interpersonal communication</p>		

<p>Themen / Inhalte Содержание</p>	<p>Kontaktstunden Аудиторная работа</p>	<p>Zeit und Aufgaben für Selbststudium Количество часов и задания для самостоятельной работы</p>
<p>Lecture: Communication as a social and psychological problem, Topics: the concept of communication, types of communication, types and forms of business communication</p>	<p>2</p>	
<p>Lecture: Communicational culture in business communication, Topics: perception and self-perception, means of communication, communication as an interaction, creation of a favorable psychological climate of communication, ethics and its role in business communication, projected image of business person</p>	<p>2</p>	
<p>Lecture: Communicational competence of business person, Topics: balanced approach to teaching and training of a professional, core competencies in business communication</p>	<p>2</p>	
<p>Lecture: The psychological portrait of an effective communicator, Topics: indicators of an effective personality, structured approach to achieving professional effectiveness</p>	<p>2</p>	
<p>Lecture: Unity and contrast of personal and social in business</p>	<p>2</p>	



communication, Topics: a store of personal potential and growth in an aggressive business communication environment, method for construction of "framework for sustaining lifelong activity"		
Lecture: The Psychology of Influence and its impact on business and interpersonal communication, Topics: the impact of psychological techniques on a companion, partner or colleague; rules of the Psychology of Influence, success - how to win people's favor; methods that lead to positive results; the culture of controversy and dispute	2	
Lecture: The art of business communication and self-renewal in a tense conflict and "unstable environment" Topics: the notion of conflict, the classification of conflicts, tactics and strategy while in a conflict and ways to resolve conflicts	4	
Lecture: Self-management of a business communicator Topics: business communication and the risk of "personal burnout", emotional stability and self-regulation; techniques for self-renewal and increased personal effectiveness, business communication and preservation of well-being	2	
Lectures Total:	18	
Workshop: Development of indicators of key competencies to create a favorable psychological climate of business communication	2	
Workshop: design and structure of professional efficiency indicators	2	
Workshop: Building an effective strategy for the "person-environment" relationship	2	
Workshop: Development of a methodology of individual algorithm to achieve the framework for sustaining lifelong activity"	2	
Workshop: Develop methods and techniques to gain people's favor, rules of the Psychology of Influence, cultural achievements regarding controversy and dispute	4	
Workshop: Design approaches to achieve the self-renewal techniques in professional activities	2	
Workshop: Practical training of psychological skills for effective communication	4	
Workshops Total:	18	

Prüfungsmodalitäten Формы контроля и оценки знаний			
Prüfungsformat Форма контроля	Gewicht in % Процентное соотношени е	Zeitl. Position / Frist Продолжите льность изучения/ срок	Beurteilungskriterien Критерии оценки



Prüfungsvoraussetzungen
Нормы контроля и оценки знаний

Regular attendance at lecture / seminars and work in the workshop

Art der Zertifizierung
Тип документа

Evidence of professional development

Organisatorische Hinweise
Организационные указания

Veranstaltungsort:
Место проведения:

Empfohlene Teilnehmerzahl:
Рекомендуемое количество участников:

Literatur und Lernmaterialien
Литература и учебные материалы

Autor Автор	Ersch. Jahr Год издан ия	Titel Название	Nr. / Volume №/ Тираж	Ort / Verlag oder Internetlink Место издания/ издательство или интернет- ссылка
Verpflichtende Literatur Основная литература				
zusätzliche Literatur Дополнительная литература				