

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 02.03.2026 11:17:16
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b15ca9fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология общения и эффективная коммуникация»

**ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
(профессиональной переподготовки)**

«Менеджер по туризму»

Санкт-Петербург, 2026 г.

Автор–составитель:

старший преподаватель

кафедры государственного и муниципального управления

Н. С. Платонова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4.1. Структура дисциплины.....	6
4.2. Содержание дисциплины.....	7
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	7
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ	8
ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ.....	8
АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	8
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И	8
ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
7.1. Нормативные правовые документы.....	8
7.2. Основная литература	8
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
9. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКА ПРОГРАММЫ	9

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Психология общения и эффективная коммуникация» заключается в формировании у слушателей научно-теоретических представлений в области психологии общения, развитии навыков эффективного взаимодействия, а также овладении практическими приемами решения психологических проблем, связанных с взаимодействием людей.

В рамках достижения цели предусмотрено решение следующих ключевых задач:

- овладение эффективными технологиями делового и межличностного общения;
- формирование навыков анализа структурных, процессуальных, формальных, психологических характеристик общения, обеспечивающих совместную деятельность людей.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Психология общения и эффективная коммуникация» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Таблица 1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Общепрофессиональные/профессиональные компетенции ¹ ОПК, ПК или трудовые функции (формируются и (или) совершенствуются), ПСК и СК ²	Практический опыт	Знания	Умения
ВД1 Организационно-управленческая деятельность	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	применения этических норм в деловом общении	норм деловой этики, делового протокола, законодательства Российской Федерации	соблюдать нормы деловой этики и протокола

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2

Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		22	
лекционного типа (Л)/Интерактивные занятия (ИЗ)		8	
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ)/Интерактивные занятия (ИЗ)			
Практические (семинарские) занятия (ПЗ)/Интерактивные занятия (ИЗ)		14	
Самостоятельная работа слушателя (СР)			
Контактная самостоятельная работа (КСР)			
Промежуточная аттестация	форма	ЭКЗАМЕН 2	
	час.		
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)		24	

4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4

Содержание дисциплины

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических (семинарских) занятия
1.	Психологические особенности работы в группе	Психологические особенности работы в группе. Мотивация и стимуляция. Лидерство и руководство. Стили руководства. Выбор оптимального стиля руководства. Психология распоряжения властью. Основные механизмы влияния на поведение окружающих. Конфликты в деловом общении. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: соперничество, приспособление, сотрудничество, компромисс, уклонение. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций. Правила успешного общения в конфликте.
2.	Переговоры как форма делового взаимодействия	Переговоры как форма делового взаимодействия. Подготовка к переговорам. Поведение и индивидуальные особенности участников переговорного процесса. Национальные обычаи и культурные традиции ведения споров и дискуссий. Факторы, влияющие на успешность и ход переговоров. Собеседование при приеме на работу. Ведение телефонных переговоров.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа слушателей включает в себя следующие составляющие компоненты:

- дополнительную проработку материала, изученного на лекциях и семинарских занятиях;
- самостоятельное изучение части теоретического материала, доступного слушателю в системе дистанционного обучения MS Moodle, а также в облачных хранилищах;
- выполнение практических заданий.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Примерные вопросы текущего контроля:

1. Что такое «Эмоциональный интеллект»?
2. Типологии конфликтов.
3. Причины возникновения конфликтов.
4. Пути предупреждения конфликта.
5. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Конфликт как тип трудных ситуаций.
6. Сущность и основные особенности этики деловых отношений
7. Основные причины межличностных конфликтов в организации.
8. Цель разработки и содержание этических правил (кодексов) организации.
9. Классификация этапов деловой беседы; задачи, решаемые на каждом этапе
10. Приемы создания благоприятного психологического климата в ходе делового общения.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Нормативные правовые документы

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 28.12.2025) «О защите прав потребителей» (с изм. и доп., вступ. в силу с 17.02.2026);
2. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 29.05.2025) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»;
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 (ред. от 14.11.2022) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»

7.2. Основная литература

1. Александров, Ю.И. Психофизиология. Учебник / Ю.И. Александров. - СПб.: Питер, 2025. - 496 с.
2. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. 2-е изд., испр. и доп. / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: Инфра-М, 2025. – 432 с.
3. Немов, Р. С. Общая психология. Учебник и практикум для СПО. В 3-х томах. Том 2. В 4-х книгах. Книга 2. Внимание и память. — М.: Юрайт. 2026. 262 с.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕС- ПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

- На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:
- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google Chrome»);
 - программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
 - программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»);
 - пакеты прикладных программ SPSS/PC+, STATISTIKA,
 - программные комплексы Word, ТЕСТУНИВЕРСАЛ,
 - правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон».

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформ MTS Link, а также системы дистанционного обучения LMS Moodle.

9. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКА ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины у слушателя должны быть сформированы компетенции:

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	1. Знает нормы деловой этики, делового протокола, законодательства Российской Федерации. 2. Соблюдает нормы деловой этики и протокола. 3. Применяет этические нормы в деловом общении.