

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

«26» июня 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки – 38.03.06 «Торговое дело»

Профиль/программа подготовки – «Коммерция»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./час.	Лекции, час.	Практич. за- нятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экс./зачет/зачет с оценкой)
2	3/108	18	36		54	зачет
Итого	3/108	18	36		54	зачет

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – состоит в ознакомлении студентов с основными принципами и положениями психологии делового общения и повышении их общей и психологической культуры деловых коммуникаций.

Задачи:

– дать теоретические знания о базовых понятиях психологии делового общения, психологических закономерностей межличностного и межгруппового восприятия и взаимодействия, характеристик различных типов личности;

– научить методам эффективной коммуникации, эффективным приемам ведения деловых переговоров и публичного выступления, определять основные виды, формы и барьеры общения;

– выработать навыки поведения в конфликтных ситуациях, отработка навыков общения на основе психологических методик и практик; коммуникации в определенном профессиональном коллективе, умениями, которые обеспечивают решение задач, составляющих суть той или иной профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Психология делового общения» является вариативной дисциплиной учебного плана по направлению 38.03.06 «Торговое дело».

Пререквизиты дисциплины:

Дисциплина «Психология делового общения» опирается на знания предметов основной образовательной программы среднего (полного) общего образования.

Также изучение дисциплины «Психология делового общения» базируется на освоении студентами учебных курсов:

«История», в частности знания многообразия культур и цивилизаций в их взаимодействии, многовариантности исторического процесса; исторической и философской области знания в их логической целостности и последовательности, предполагающих систематизацию основных принципов, законов, категорий; умения: высказывать и обосновывать свою позицию по вопросам, касающимся экономического и социально-политического развития общества, гуманитарных и социальных ценностей; навыки: навыками сбора, систематизации и самостоятельного анализа информации о социально-политических и экономических процессах.

«Философия», в частности знания основных методов и приёмов философского анализа социальных проблем; умения анализировать литературу и информацию; навыки критического восприятия информации.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<i>(ОК-3) способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и меж-</i>	Частичное освоение компетенции	<i>Знать:</i> – особенности осуществления деловых коммуникаций устного и письменного делового общения; <i>Уметь:</i> – осуществлять продуктивное деловое обще-

культурного взаимодействия		ние: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, беседы <i>Владеть</i> – применением основных инструментов продуктивной деловой коммуникации.
(ОК-4) способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Полное освоение компетенции	<i>Знать:</i> – структуру средств корпоративных коммуникаций; <i>Уметь:</i> – анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; <i>Владеть:</i> – способами преодоления конфликтных ситуаций в коллективе; – навыками работы в команде;
(ПК-6) способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение	Частичное освоение компетенции	<i>Знать:</i> – необходимость продуктивно преодолевать коммуникативные барьеры и управлять коммуникативным процессом <i>Уметь:</i> – выбирать адекватные бизнес-процессу и деловой ситуации, и средства коммуникации; – организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; <i>Владеть:</i> – влиянием на индивида, группу, команду

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные	СРС		
1	Общение как социально-психологический процесс	2	1-2	2	4		6	2/33	
2	Структура делового общения	2	3-4	2	4		6	2/33	
3	Детерминанты профессионального и делового общения	2	5-6	2	4		6	2/33	Рейтинг-контроль №1
4	Основные формы делового общения	2	7-8	2	4		6	2/33	

5	Деловое общение как функция управления организацией	2	9-11	4	6		9	5/50	Рейтинг-контроль №2
6	Коммуникативные барьеры	2	12-14	2	6		9	4/50	
7	Коммуникации в конфликтных ситуациях	2	15-16	2	4		6	3/50	
8	Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2	17-18	2	4		6	2/33	Рейтинг-контроль №3
Итого за семестр:				18	36		54	22/39	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР			-	-	-	-	-	-	-
Всего по УП				18	36		54	22/39	Зачет

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Общение как социально-психологический процесс

Характеристика и содержание общения. Коммуникативная сторона общения. Знаки и знаковые системы как средства коммуникации. Структура коммуникативного процесса. Особенности понимания в процессе общения. Принципы эффективного общения. Обратная связь как компонент коммуникативного процесса. Условия эффективной обратной связи. Понятие социальной перцепции в современной психологии. Характеристика процессов восприятия и познания людьми друг друга. Проблема адекватности межличностного познания. Основные социально-перцептивные механизмы.

Тема 2. Структура делового общения.

Общая характеристика вербальных средств. Язык, речь, виды речи. Особенности вербального общения. Значение и смысл сообщения. Виды невербальных средств общения: оптико-кинестетические, пара- и экстралингвистические, тактильные, визуальные, ольфакторные, проксемические. Социокультурные особенности невербальных средств общения. Сходства и различие вербальной и невербальной коммуникации.

Тема 3. Детерминанты профессионального и делового общения

Гендерные, этнические, возрастные и характерологические особенности как детерминанты делового общения. Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов в ходе делового общения: мотивационно-потребностная, волевая, познавательная сферы личности. Сущность интеракции. Этапы межличностного взаимодействия: переключение, установление контакта, поддержание контакта, выход из контакта. Стратегии взаимодействия. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Понятие и виды психологической совместимости. Теория транзактного анализа Э. Берна.

Тема 4. Основные формы делового общения

Деловые переговоры: определение, виды. Модели и стили переговоров. Эффективные тактики переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Ведущие факторы переговорного процесса. Деловая беседа. Классификация вопросов. Основные виды и правила формирования ответов. Аргументация и контраргументация. Психологические методы воздействия на партнера. Манипуляция в деловом общении. Способы манипуляции и противодействия. Публичное выступление.

Тема 5. Деловое общение как функция управления организацией

Место и роль делового общения в функциональной системе управленческой деятельности в организации. Инструментальная, коммуникативная и игровая мотивация. Типология

лидеров. Формирования имиджа лидера. Модели поведения лидеров. Организационное лидерство. Ситуационная теория стилей руководства. Характеристика внутриорганизационных коммуникаций. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Формирование коммуникаций внутри компании. Средства внутриорганизационных коммуникаций. Корпоративный кодекс. Информационные технологии в деловых коммуникациях. Тайм-менеджмент.

Тема 6. Коммуникативные барьеры. Деловое общение в условиях искажения информации.

Сущность, значение коммуникативных барьеров. Наиболее значимые факторы, влияющие на возникновение барьеров общения (окружающая среда, технические, личностные). Причины возникновения. Классификация видов искажения информации. Диагностика искажения информации партнером в процессе делового общения. Принципы эффективного выявления неистинной информации. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения: психофизиологический, психологический, социально-психологический уровень.

Тема 7. Коммуникации в конфликтных ситуациях

Агрессия. Агрессивное поведение. Сущность и виды конфликтов. Типы конфликтов. Причины конфликтов. Функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликта. Анализ конфликтов. Управление конфликтами. Способы разрешения конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях. Спор, его цели и подходы

Тема 8. Приемы саморегуляции поведения в процессе делового общения

Целеполагание как основа любой деятельности. Цель как критерий принятия решения. Понятие уверенного поведения. Основные составляющие уверенности. Психологическая характеристика стресса. Эффективные и неэффективные способы реагирования в стрессовых ситуациях. Управление эмоциями.

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине¹

Тема 1. Деловое общение: понятие, структура, виды и содержание

Понятие и структура делового общения. Виды и содержание общения. Функции общения. Восприятие и понимание в общении. Сущность и особенности восприятия. Разновидности общения в психологии, его взаимосвязанные стороны. Перцептивный, коммуникативный, интерактивный процессы в общении и понимании. Ошибки в общении, их причины. Механизм восприятия и понимания.

Тема 2. Структура делового общения

Сущность и средства невербального общения. Кинесические средства общения: мимика, взгляд, поза, жест, походка и др. Просодические и экстралингвистические средства общения. Вербальные средства общения. Особенности вербального общения. Элементы невербального общения. Механизм понимания одним человеком другого в процессе общения. Способы воздействия партнеров друг на друга.

Тема 3. Детерминанты профессионального и делового общения

Понятие, виды, функции, основные характеристики социальной роли. Гендерные особенности в деловом общении. Ролевые ожидания. Влияние социальной роли на развитие

¹ Данный пункт вносится в рабочую программу только при наличии практических/лабораторных работ в учебном плане.

личности. Особенности освоения социальных ролей. Основные понятия: социальная роль, ролевые предписания и ролевые ожидания, масштаб роли, статус, роль индивидуально-типическая и социально-типическая, амплуа, формальная и межличностная роль, предписанная и приобретенная роль, технический и смысловой аспект освоения социальной роли.

Тема 4. Основные формы делового общения.

Виды и формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловое со-
общение, публичное выступление, их функции, технология проведения. Формальное и не-
формальное общение. Деловой разговор как форма ситуационного контакта. Обсуждение и
собеседование как разновидности беседы. Структура переговорной ситуации: объективное
содержание и субъективная составляющая. Технологические условия успеха на переговорах.
Аргументация на переговорах: методика и тактика аргументирования. Стадии переговорного
процесса: характерные черты и особенности. Тактические приемы на переговорах.

Тема 5. Деловое общение в коллективе

Рабочая группа (команда): социально-психологический климат. Характерные черты
рабочей группы. Разновидности групп. Технология анализа отношений в коллективе. Оценка
степени зрелости коллектива (методика В. Зигерта и Л. Ланга). Факторы, препятствующие
эффективной работе коллектива. Морально-психологические особенности коллектива. Ста-
дии становления и развития коллектива. Методика определения степени сплоченности кол-
лектива. Структура коллектива. Психологические механизмы регуляции коллективной дея-
тельности. Виды потребностей людей, методы их удовлетворения. Неформальные микро-
группы.

Тема 6. Стиль и социально-психологические проблемы руководства

Сущность и типология стиля руководства. Управление, руководство, лидерство. Ме-
тоды управленческого воздействия. Классическая типология индивидуальных стилей руко-
водства (К. Левин): авторитарный, демократический, нейтральный (попустительский) стили
руководства, условия и факторы их эффективности. Функции руководства: сущность и пред-
назначение. Стратегическая функция. Администраторская функция: сущность. Поощрение и
наказание. Коммуникативно-регулирующая функция: общие принципы взаимоотношений с
подчиненными. Мотивационная функция: предназначение. Виды потребностей людей, мето-
ды их удовлетворения. Контролирующая функция: правила. Отношения в системе «руково-
дитель – подчиненный». Типы отношений: приказание, внушение, участие, делегирование.
Издержки неадекватного поведения руководителя.

Тема 7. Коммуникативные барьеры. Деловое общение в условиях искажения информации.

Проанализируйте условия, при которых могут возникать барьеры общения. Изучите
способы преодоления барьеров в общении. Барьеры письменных коммуникаций и их пре-
одоление. Искажения информации и коммуникативные барьеры, способы их преодоления.
Коммуникативные барьеры и способы их преодоления. Логический барьер. Стилистический
барьер. Семантический барьер. Фонетический барьер. Классификация видов искажения ин-
формации. Проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуально-
психологических особенностей личности.

Тема 8. Конфликты и пути их разрешения.

Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Типология конфликтов по количе-
ству вовлеченных в них конфликтующих субъектов, по иерархическому признаку конфлик-
тующих сторон, по характеру причин конфликтов, по их значению для коллектива. Структу-

ра конфликта: участники, объект, конфликтная ситуация, инцидент. Классификация причин конфликтов и стадии их протекания. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Основные стили поведения при конфликте: конкуренция или соперничество, компромисс, игнорирование или уклонение, приспособление. Типы конфликтных личностей и их характерные черты. Пути предупреждения конфликтов. Правила поведения личности в конфликте. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Сущность спора, его разновидности. Ошибки, допускаемые при решении спорных вопросов. Качества, необходимые участникам спора. Пути выхода из конфликтной ситуации. Этапы и способы действий руководителя по разрешению конфликтной ситуации. Посредничество как разновидность участия в переговорах и способ урегулирования конфликта. Сущность и виды посредничества. Роль и задачи посредника при переговорах. Функции посредника в урегулировании межличностных и межгрупповых конфликтов.

Тема 9. Приемы саморегуляции поведения в процессе делового общения

Целеполагание как основа любой деятельности. Цель как критерий принятия решения. Понятие уверенного поведения. Основные составляющие уверенности. Эффективные и неэффективные способы реагирования в стрессовых ситуациях. Управление эмоциями. Методы и приемы освобождения от раздражения и гнева.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Психология делового общения» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 1-9);*
- *Анализ ситуаций (темы № 2-9);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №2-8)*

Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии:

- *тестирование;*
- *индивидуальное собеседование,*
- *письменные ответы на вопросы.*

Для оценивания результатов обучения студентов (уметь, владеть) используются следующие процедуры и технологии:

- *практические контрольные задания, включающих одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.*
- *задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;*
- *установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия),*
- *нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий).*

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Вопросы к рейтинг-контролю №1

Из предложенных ниже вопросов преподавателем на для рейтинг-контроля формируются три варианта для письменного ответа студентами.

1. Дайте определение понятию «коммуникация».
2. Какие виды общения по технологии их осуществления различают?
3. Охарактеризуйте три взаимосвязанные стороны общения.
4. Что понимается под восприятием человека человеком?
5. Что такое актуальная роль и ролевой веер?
6. Опишите основные направления в построении соционических портретов.
7. Назовите и охарактеризуйте основные механизмы понимания одним человеком другого.
8. Какими факторами обусловлены ошибки в общении?
9. В чем состоит сущность общения как взаимодействия?
10. Охарактеризуйте значение вербальных средств в коммуникации.
11. Опишите различия темперамента и характера мужчин и женщин?
12. Особенности общения у разных характерологических типов.
13. Охарактеризуйте основные функции общения.
14. Опишите принципы эффективного общения.
15. Перечислите и охарактеризуйте кинесические средства общения как коммуникации.
16. В чем состоит механизм восприятия?
17. Назовите способы воздействия партнеров друг на друга.
18. Особенности общения у разных характерологических типов по К. Леонгарду и А.Е. Личко.
19. Опишите гендерные особенности в деловом общении.
20. Назовите условия эффективной обратной связи.
21. Охарактеризуйте технический и смысловой аспект освоения социальной роли.

Вопросы к рейтинг- контролю №2

Из предложенных ниже вопросов преподавателем на для рейтинг-контроля формируются три варианта для письменного ответа студентами.

1. Чем различаются формальная (деловое) и неформальная коммуникация?
2. Раскройте сущность, функции и технологию проведения деловой беседы.
3. Раскройте технологию подготовки и проведения делового совещания.
4. Опишите основные модели обсуждения и собеседования.
5. Назовите и охарактеризуйте основные стадии переговоров.
6. Назовите основные формы ведения межличностных переговоров.
7. В чем заключается сущность делового разговора?
8. Охарактеризуйте беседу как форму межличностных переговоров.
9. Каковы психологические условия успеха на переговорах?
10. В чем заключаются морально-психологические особенности коллектива?
11. Типология отношений в системе «руководитель – подчиненный».
12. Проанализируйте последствия неадекватного поведения руководителя.

13. Каким образом реализуется мотивационная функция в руководстве?
14. Что есть общего и различного в споре, полемике и дискуссии?
15. Охарактеризуйте объективное содержание переговорной ситуации.
16. В чем состоит субъективная сторона переговоров?
17. Раскройте технологию подготовки и проведения публичного выступления.
18. Назовите типы лидеров и их характерные черты.
19. Каковы наиболее характерные ошибки в деятельности руководителя?
20. Каковы правила реализации контролирующей функции в руководстве?
21. Какие задачи решает стратегическая функция руководства?

Вопросы к рейтинг-контролю № 3

Из предложенных ниже вопросов преподавателем на для рейтинг-контроля формируются три варианта для письменного ответа студентами.

1. Что такое коммуникативные барьеры, какие из них труднее всего преодолеть?
2. Какие барьеры могут встречаться в письменных коммуникациях?
3. Назовите и охарактеризуйте стадии протекания конфликта.
4. Какие элементы составляют структуру конфликта?
5. Какими качествами должны обладать участники спора?
6. Каковы пути предупреждения конфликтов?
7. Физиологические и психологические стрессоры?
8. Назовите приемы саморегуляции эмоционального состояния в стрессовой ситуации.
9. Опишите психологические, языковые и социальные барьеры в массовой коммуникации.
10. Раскройте коммуникативные барьеры и ошибки: перцептивно- интерпретационные, диспозиционные, статусные, семантические и пр.
11. Как выглядит формула конфликта?
12. Сформулируйте причины конфликта.
13. В чем заключается технология урегулирования межгруппового и межличностного конфликтов?
14. Что такое стресс? Какие бывают виды стресса?
15. Перечислите и опишите барьеры, возникающие в общении.
16. Сравните типы и характер действия барьеров в интраперсональной, межличностной и массовой коммуникации.
17. Назовите основные стили поведения в конфликте и условия их проявления.
18. Какие типы конфликтных личностей вы знаете и как их нейтрализовать?
19. Какие методы и приемы снятия психологического напряжения в условиях конфликта существуют?
20. Какое значение имеет рефлексия в профессиональной деятельности сотрудников?
21. Факторы синдрома эмоционального выгорания?

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «экономика организации» проводится в форме экзамена.

Вопросы к зачету

1. Что такое «деловое общение», каковы его особенности?
2. Расскажите о невербальных средствах общения.

3. Какую роль в процессе коммуникации играют кинетические и фонационные средства?
4. Назовите основные этические принципы взаимоотношений руководителя и подчиненного.
5. Охарактеризуйте основные психологические типы личности.
6. Опишите поведение людей разных типов, выделяемых в зависимости от преобладающей сенсорной системы.
7. Наиболее типичные искажения в процессе социального восприятия.
8. Условия эффективного общения. Приведите примеры нарушения этих условий в практике делового общения.
9. Основных причинах возникновения конфликтов.
10. Структура и динамика конфликта, основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
11. Опишите конфликтную ситуацию в сфере профессиональной деятельности и проанализируйте ее.
12. Основные правила ведения спора.
13. Полемиические приемы, используемые в споре.
14. Манипулятивные приемы и уловки, используемые недобросовестными полемистами.
15. Понятие «публичной речи», основные этапы подготовки выступления.
16. Адаптация оратора к аудитории и приемы управления аудиторией.
17. Охарактеризуйте виды публичных речей.
18. Методика подготовки к деловым переговорам.
19. Опишите типы совместных решений, принимаемых участниками переговоров.
20. Тактические приемы, используемые при переговорах. Какие из них, по вашему мнению, являются наиболее эффективными?
21. Особенности организации и проведения различных видов деловых бесед.
22. Какие типы совещаний существуют в деловой сфере?
23. Обязанности руководителя совещания и правила поведения его участников.
24. Правила ведения телефонных разговоров.
25. Характер как составляющая личности
26. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
27. Вербальное общение
28. Слушание собеседника, виды слушания
29. Место взаимодействия в структуре общения.
30. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
31. Формирование первого впечатления.
32. Формирование переговорного процесса
33. Методы ведения переговоров
34. Правила подготовки и проведения разговора
35. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров
36. Убеждение партнера
37. Принятие решений и завершение беседы
38. Сущность и виды конфликтов
39. Типы конфликтов
40. Причины конфликтов
41. Управление конфликтами
42. Спор, его цели и подходы
43. Психологическая характеристика стресса
44. Коммуникативные барьеры.

45. Транзактный анализ Э.Берна в деловом общении.
46. Классификация видов искажения информации.
47. Диагностика искажения информации партнером в процессе делового общения.
48. Понятие уверенного поведения. Основные составляющие уверенности.
49. Психологическая характеристика стресса.
50. Эффективные и неэффективные способы реагирования в стрессовых ситуациях.

Самостоятельная работа предполагает:

- 1) Подготовка реферата

Примерные темы для написания рефератов

1. Роль общения в психологическом развитии личности человека.
2. Роль и механизмы невербального общения.
3. Речь как основное средство человеческого общения.
4. Общение как коммуникация.
5. Барьеры в общении и способы их преодоления.
6. Механизмы восприятия человека человеком и способы их использования.
7. Искусство управлять общением.
8. Психология успешного общения.
9. Психологическая защита в общении.
10. Манипуляции в общении.
11. Установки коммуникативного поведения.
12. Психологические механизмы регуляции деятельности.
13. Экспрессия человека в общении.
14. Типы манипуляций в деловом общении и способы их нейтрализации.
15. Межличностные конфликты и способы их решения.
16. Значение и роль языка телодвижений в деловом общении.
17. Вербальная коммуникация: королева или падчерица делового общения.
18. Особенности деловых коммуникаций у представителей разных культур.
19. Механизмы влияния на собеседника в процессе делового общения.
20. Психологические приёмы влияния на партнёра.
21. Приёмы и способы завоевания внимания аудитории.
22. Позволяющие и недопустимые приёмы ведения спора, дискуссии, полемики.
23. Психологические особенности публичного выступления.
24. Влияние индивидуальных особенностей участников на ведение переговоров.
25. Самоподача и самопрезентация: формирование первого впечатления.
26. Типы вопросов в деловом общении и их психологическая сущность.
27. Способы привлечения и поддержания интереса аудитории.
28. Полемические приёмы.
29. Виды публичных выступлений.
30. Синтоническая модель общения.
31. Особенности социальных ролей в деловом общении.
32. Значение и роль установок и стереотипов в процессе коммуникации.
33. Какие механизмы психической защиты используются в деловых коммуникациях.
34. Ложь как составляющая коммуникаций.
35. Технологии обмана.
36. Коммуникативный кодекс руководителя и подчинённого.

37. Причины искажения представлений о другом человеке в деловых коммуникациях.

2) Подготовка докладов на вопросы, для самостоятельного изучения

Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение

1. Деловой общение и успех: понятие, содержание
2. Ролевое поведение в организации: характеристика ролей
3. Взаимодействие сотрудников с различными типами интеллектуальных стратегий
4. Временные режимы работника как основа организации рабочего времени
5. Команда единомышленников: особенности ролевого поведения и личностных качеств ее членов.
6. Модели коммуникации в малой группе и их эффективность
7. Манипулятивные стратегии в деловом общении
8. Способы управления антисоциальным поведением в организации
9. Стресс, депрессия: природа и способы регулирования
10. Пути к психосоциальной устойчивости на работе
11. Нейролингвистическое программирование – технология делового успеха
12. Приемы и методы нейролингвистического программирования
13. Стратегии воздействия в организации
14. Время в процессе общения
15. Межличностные отношения сотрудников
16. Предрассудки как фактор деструктивного поведения сотрудников на работе.
17. Проблема соотношения вербального и невербального поведения в общении.
18. Принципы вежливости в деловой коммуникации.
19. Пути формирования психосоциальной устойчивости для успешных деловых контактов
20. Деловой имидж
21. Индивидуальные детерминанты агрессивного поведения
22. Изменение деловых убеждений с помощью НЛП

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, издательство	Год	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		печатные издания (кол-во)	электронные (наименование ресурсов)
1	2	3	4
Основная литература*			
1. Психология делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. И. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 350 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00604-9.	2019	-	https://www.bibli-online.ru/bcode/433662
2. <i>Коповаленко, М. Ю.</i> Психология делового общения : учебное пособие для академического	2019		https://www.bibli-online.ru/bcode/437305

бакалавриата / М. Ю. Коповаленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 158 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт			
3. <i>Леонов, Н. И.</i> Психология делового общения : учебное пособие для бакалавриата и специалитета / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	2019		https://www.biblio-online.ru/bcode/427493
Дополнительная литература*			
1. <i>Собольников, В. В.</i> Этика и психология делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 202 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	2019		https://www.biblio-online.ru/bcode/441434
2. <i>Скибицкая, И. Ю.</i> Деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	2019		https://www.biblio-online.ru/bcode/441920
3 <i>Митрошенков, О. А.</i> Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:	2019		https://www.biblio-online.ru/bcode/431323
Интернет-ресурсы			
1. Психологическая библиотека			http://psylib.myword.ru/
2. Библиотека успешного бизнесмена (Деловые коммуникации)			http://club-energy.ru/c.php
3. Генеральный директор			https://www.gd.ru/articles/9701-delovye-kommunikatsii
Перечень программного обеспечения			
пакет MS-Office Microsoft Windows 7-Zip AcrobatReader			
Перечень информационных справочных систем			
Электронная библиотечная система Владимирского государственного университета (http://elibrari.ru)			http://library.vlsu.ru

7.2. Периодические издания

Социальная психология и общество
Психологическая наука и образование

7.3. Интернет ресурсы

<http://psylib.myword.ru/>

<http://club-energy.ru/c.php>

<https://www.gd.ru/articles/9701-delovye-kommunikatsii>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.06 «Торговое дело»

Рабочую программу составил к.э.н. доцент Красновалев А.

Рецензент

(представитель работодателя) ООО «ГИПЕРГЛОБУС» Владимир

Руководитель отдела персонала Истратова О.В. _____



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства протокол № 14 от 6 мая 2019 г.

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьев О.Б. _____

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 38.03.06 «Торговое дело»

протокол № 3 от 7 июля 2019 г.

Председатель комиссии Полоцкая О.П. _____

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to O.P. Polockaya.