

Министерство образования и науки РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича  
и Николая Григорьевича Столетовых»

(ВлГУ)



«УТВЕРЖДАЮ» -

Проректор по УМР

А.А.Панфилов

« 26 » 01

2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Направление подготовки: 43.03.02 – Туризм

Профиль/программа подготовки - \_\_\_\_\_

Уровень высшего образования – бакалавриат \_\_\_\_\_

Форма обучения – Заочная \_\_\_\_\_

Семестр	Трудоемкость зач. ед./час.	Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
4	2, 72	4	4	-	64	Зачет
Итого	2, 72	4	4	-	64	Зачет

г. Владимир, 2016г.

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина относится к циклу общегуманитарных наук. Основная цель курса «Деловое общение» - формирование у студентов навыков соблюдения правил современной и психологической коммуникации.

Задачи дисциплины.

Указанная цель достигается посредством решения следующих задач:

- овладение студентами теоретических основ и психологического взаимодействия (историческими и культурно - психологическими); - приобретение навыков грамотного и психологического общения, формирование соответствующих нравственных и психологических качеств;

- воспитание у студентов толерантности в процессе и психологической коммуникации.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

Дисциплина «Психология делового общения» входит в базовую часть учебного плана ОПОП по направлению 43.03.02 – Туризм.

В результате освоения дисциплины студент должен знать определения терминов культура, общение, профессиональная культура. Уметь применять в и психологической сфере культурные нормы, использовать различные технологии общения, демонстрировать способность анализировать конфликтные ситуации и уметь находить рациональные решения в выборе поступков. Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «История», «Философия» и служит основой для освоения дисциплин: «Иностранный язык», «Организация туристской деятельности» и др.



### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Перечисленные РО являются основой для формирования следующих компетенций:

общекультурных:

способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

обладать способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

-взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения (ОК-1);

-роли и ролевые ожидания в общении;

-виды социальных взаимодействий;

-механизмы взаимопонимания в общении (ОК-5);

-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

-этические принципы общения;

-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов (ОК-4).

Демонстрировать следующие результаты образования:

**знать:**

– на уровне представлений: ознакомление студентов с основными отраслями и направлениями делового общения как науки (ОК-1),

– на уровне воспроизведения: знать принципы механизмов возникновения, развития и завершения делового общения (ОК-4),

– на уровне понимания: осознавать связь психологических теорий с практическими задачами, которые должен выполнять субъект (ОК-5).

**уметь:**

– формулировать прикладные задачи и использовать для их решения соответствующих психологических ситуаций (ОК-4);

– применять технологии эффективного поведения в деловом общении (ОК-1);

**владеть:**

– знаниями организационной структуры, методов управления и регулирования, критериев эффективности применительно к конкретным видам оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур (ОК-1); (ОК-4); (ОК-5).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 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 (по неделям семестра) форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Консультации	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС		
.1	Предмет и задачи курса «Психология делового общения». Теоретические и практические условия, вызвавшие появление курса «Психология делового общения». Задачи курса. Психологический портрет современного российского человека	4		1					8	0,5/50%	
.2	Тема 2. Теоретические и практические основы «Психология делового общения». Нравственный облик русского и российского предпринимателя. Система ценностей отечественного современного человека. «Кодекс чести» русского купца и промышленника. Зарубежные традиции и психология поведения. В единстве отечественных традиций и зарубежного опыта - залог успеха. Важнейшие направления культурного и психологического знания, положенные в основу культуры и психологии общения.	4		1					8	0,5/50%	
	Тема 3. Из истории									0,5/50%	





.7	и культуры человека. Речевая культура. Правила хорошего тона. Внешняя привлекательность. Здоровый образ жизни. Культура одежды делового человека.	4			1			8		
.8	Тема 8. Речевая культура делового общения. Трудности современного русского языка. Пропорция в соотношении русской и заимствованной лексики. Разбор речевых ситуаций. и культура переписки. Виды письма. Специфика письменной речи. Практическая работа по составлению и делового письма.	4			1			8		
ИТОГО:		4	4	4			64	4/50%	Зачет	

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Дисциплина ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- a. Информационно-коммуникационные технологии (1- 4 разделы).
- b. Работа в команде/работа в малой группе (1 – 4 разделы).
- c. Case-study (2 – 4 разделы).
- d. Ролевая игра (4 раздел).
- e. Проблемное обучение (1 – 4 разделы).
- f. Контекстное обучение (2 - 4 разделы).
- g. Обучение на основе опыта (2-3 разделы).
- h. Индивидуальное обучение (1 – 4 разделы).
- i. Междисциплинарное обучение (1 – 4 разделы).
- j. Опережающая самостоятельная работа (1 – 4 разделы).

Формы организации учебного процесса:

- k. Лекция, мастер-класс (1 – 2 разделы).
- m. Самостоятельная работа студентов (1 – 8 разделы).
- o. Консультация, тьюторство: консультирование студентов по проблеме выступления на научной студенческой конференции (1 – 4 разделы).
- p. Case-study: анализ социально-педагогических ситуаций (3 – 4 разделы).
- q. Работа в команде: разработка модели личности профессионала (раздел 3).



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

**ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

1. Служебный этикет: отношения руководителя и подчиненного.
2. Нравственные нормы и психология отношений.
3. Культура встречи.
4. Психология переговоров.
5. Психология беседы.
6. Культура совещания.
7. Ведение переговоров по телефону.
8. Правила встречи иностранных делегаций (представители из других городов).
9. Речевой этикет: правила знакомства, представления, приветствия.
10. Этикет в общественных местах.
11. Нормы этикета в споре, дискуссии, полемике.
12. Конфликты в деловом общении и способы их преодоления.
13. Невербальные средства и психология общения: мимика, жесты.
14. Культура переписки.
15. Имидж делового человека.
16. Публичное выступление.
17. Этикет за столом.
18. Культура речи и этикет делового человека.

**ТЕМЫ СРС**

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Значение общения для развития индивида.
3. Постановка проблемы общения в истории философии и культуры.
4. Конкретные научные подходы к изучению общения в западной традиции XX века.
5. Разработка проблем общения в отечественной психологии.
6. Понятие коммуникативной ситуации. Виды коммуникаций. Структура.
7. Массовая коммуникация и ее специфика.
8. Барьеры межличностной коммуникации.
9. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе.
10. Варианты речевого поведения: говорение и слушание.

11. Проблема эффективности публичного выступления.
12. Невербальная коммуникация, ее виды.
13. Интерактивная сторона общения. Структура взаимодействия.
14. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта.
15. Манипулирование в общении.
16. Роль социальной перцепции в процессе взаимопонимания.
17. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
18. Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции.
19. Межличностное влияние. Цели и виды влияния. Конформизм.
20. Воздействие, способы и механизмы воздействия.
21. Межличностная аттракция. Ее виды.
22. Факторы возникновения и развития аттракции.
23. Определите понятия «Культура», «Общение», «Деловое общение».
24. Каковы цели делового общения?
25. Деловое общения ставит задачу: а) изучать нравственно-психологические составляющие делового общения и уметь распознавать их; б) формировать у и деловых людей нравственно-психологические умения как необходимые компоненты их деятельности. Выберите правильный ответ.
26. Каковы нравственные традиции дореволюционного российского предпринимательства?
27. Расскажите о зарубежном опыте делового поведения.
28. Как вы считаете, какие нравственные качества должны быть включены в кодекс чести современного российского делового человека?
29. Определите понятия «Культура», «Общение», «Деловое общение».
30. Каковы цели делового общения?
31. Деловое общения ставит задачу: а) изучать нравственно-психологические составляющие делового общения и уметь распознавать их; б) формировать у и деловых людей нравственно-психологические умения как необходимые компоненты их деятельности. Выберите правильный ответ.
32. Каковы нравственные традиции дореволюционного российского предпринимательства?
33. Расскажите о зарубежном опыте делового поведения.
34. Как вы считаете, какие нравственные качества должны быть включены в кодекс чести современного российского делового человека?
35. Кратко опишите этапы деловой беседы.



36. Расскажите о психологических приемах создания благожелательной атмосферы в начале беседы.

37. Чем объясняются трудности, связанные с умением слышать и слушать собеседника?

38. Каковы известные вам способы доказательной и спекулятивной аргументации?

39. Как и когда в ходе деловой беседы следует реагировать на замечания?

40. Каковы правила завершения деловой беседы?

41. Что вы знаете об этико-психологических основаниях делового общения?

42. Расскажите о психологических механизмах восприятия уже известного и нового и делового о партнера.

43. Каковы возможности вербальной и невербальной коммуникации в и деловом взаимодействии?

44. Охарактеризуйте виды невербального общения (жесты, мимика, позы, дистанции и т.д.).

45. Назовите стили и делового общения.

46. Как регулировать поведение свое и партнера в ситуации и делового конфликта?

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Основная литература

Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-003843-8  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>

2. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / Под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 415 с. - (Серия «Золотой фонд российских учебников»). - ISBN 978-5-238-01050-2.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390299>

3. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие. / Яковлева Н.Ф. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2014. -  
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976518988.html>

### Дополнительная литература

1. Кузнецов, И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И. Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. <http://znanium.com/bookread2.php?book=390949>

2 Психология делового общения [Электронный ресурс] : практикум / С. А. Великова ; Владимирский государственный университет (ВлГУ) .— Владимир, 2009 .— ISBN 978-5-89368-917- http://e.lib.vlsu.ru/handle/123456789/994

3. Психология делового общения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=411372>

4. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.

### Интернет-ресурсы:

<http://www.psychologos.ru>



## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Поточная аудитория Б-3. Количество студенческих мест – 70, площадь 130 м<sup>2</sup>,  
оснащение: ученическая доска, мел, переносное мультимедийное оборудование (ноутбук).

Лекционная аудитория 225-2, количество студенческих мест – 26, площадь 25 м<sup>2</sup>,  
оснащение: ученическая доска, мел, переносное мультимедийное оборудование (ноутбук).

Ауд. 220-2 – 72,6 м<sup>2</sup> на 75 посадочных мест, оборудованная переносным  
мультимедийным комплексом (ноутбук + мультимедийный проектор Panasonic PT-L735E),  
экран;

Ауд. 516 -2– 67,9 м<sup>2</sup> на 75 посадочных мест, оборудованная проектором NEC LT  
265/LT 245, ноутбук, экран;

Учебная аудитория 213-2 количество студенческих мест – 31, площадь 35 м<sup>2</sup>,  
оснащение: мультимедийное оборудование (проектор, мультимедийная доска, ноутбук ASUS  
K50IJ). –

Учебная аудитория 217-2, количество студенческих мест – 41, площадь 6х9 м<sup>2</sup>,  
оснащение: мультимедийное оборудование (проектор, экран), компьютеры Dell – 12 шт. –

Аудитория 316а-3. Количество студенческих мест – 15, площадь 20 м<sup>2</sup>, оснащение:  
ученическая доска, мел, переносное мультимедийное оборудование (ноутбук).

Ауд. 220-2 – 72,6 м<sup>2</sup> на 75 посадочных мест, оборудованная переносным  
мультимедийным комплексом (ноутбук + мультимедийный проектор Panasonic PT-L735E),  
экран;

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению  
43.03.02 – Туризм

Рабочую программу составил к.пс.н., доцент Великова С.А. 

Рецензент: медицинский психолог ГКУЗ ВО ОПБ №1 Крылова Т.А. 


Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Психология личности и  
специальная педагогика

Протокол № 6 от 25.01.16 года.

Заведующий кафедрой к. пс. н., доц. Филатова О.В. 

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно – методической  
комиссии направления 43.03.02 – Туризм

Протокол № 6 от 20.01.16 года.

Председатель комиссии: к.фил.н., доцент. Погорелая С.В. 



**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2016-2017 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.16 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
*[Signature]* *[Signature]*

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

*[Faint handwritten notes and a circled stamp]*