

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор  
по учебно-методической работе

А.А. Панфилов

« 20 » 2016г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**  
(наименование дисциплины)

Направление подготовки **43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

Профиль/программа подготовки **ГОСТИНИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Уровень высшего образования **БАКАЛАВРИАТ**

Форма обучения **ОЧНАЯ**

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежу- точного контроля (экз./зачет)
5-ый	4 ЗЕ; 144	18	18		72	Экзамен (36)
Итого	4 ЗЕ; 144	18	18		72	Экзамен (36)

Владимир 2016

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Современный сотрудник, особенно в сфере гостиничного бизнеса должен обладать не только высокой квалификацией, но и быть «профессиональным коммуникатором», владеть искусством делового общения, обсуждать вопросы, связанные с выполнением заданий, принятием решений; выступать на заседаниях, совещаниях, собраниях, участвовать в переговорах, презентациях, проводить собеседование и т.д.

Сегодня происходит расширение сферы делового общения, появляются новые эффективные формы взаимодействия деловых людей, вырабатываются методы и приёмы оказания действенного влияния на делового партнёра. В связи с этим становится важным умение противостоять этим негативным факторам в процессе делового общения, чтобы выработать для себя эффективную линию поведения и добиться максимальной эффективности в принятии решений.

В связи с вышесказанным актуальной становится проблема обучения навыкам и умениям делового общения, освоения его этических и психологических основ.

Психология делового общения призвана помочь овладеть навыками делового общения в целях обеспечения более высокой конкурентоспособности в профессиональной сфере, более свободном владении знаниями, полученными в рамках гуманитарных, социальных и экономических наук. Дисциплина позволяет помочь системно воспринять требования современной деловой культуры и активно пользоваться наработками отечественных и зарубежных специалистов в деловом общении.

Цель преподавания дисциплины состоит в ознакомлении студентов с основными принципами и положениями психологии делового общения и повышении общей и психологической культуры делового общения.

Задачами курса являются: усвоение базовых понятий психологии делового общения; изучение психологических факторов эффективной коммуникации, особенностей деловых переговоров и публичного выступления, психологических закономерностей межличностного и межгруппового восприятия и взаимодействия, характеристик различных типов личности, основных видов, форм и барьеров общения; приобретение навыков поведения в конфликтных ситуациях, отработка навыков общения на основе психологических методик и практик.

В рамках данного курса предполагается рассмотреть особенности вербального и невербального общения, основных механизмов познания другого человека в процессе общения, процессе взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

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

«Психология делового общения» предполагает владение навыками коммуникации в определенном профессиональном коллективе, умениями, которые обеспечивают решение задач, составляющих суть той или иной профессиональной деятельности.

Дисциплина «Психология делового общения» является дисциплиной профессионального цикла базовой части, входящей в программу обучения бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело». Реализуется в 5 семестре в объеме 144 часов. Необходимым требованиям к «входным» знаниям, умениям и готовностям студента при

освоении данной дисциплины являются: предшествующее освоение знаний, умений и компетенций в области основ сервисной деятельности, современных технологий гостиничной деятельности.

В течение изучения дисциплины проводятся проверка и уточнение усвоенных ранее знаний (с помощью контрольных вопросов), обсуждение наиболее значимых для дисциплины «Психология делового общения» проблем, решение тестов. В рамках практических занятий осуществляется решение деловых ситуаций, проводятся деловые ситуационные игры, по материалам выбранной проблематики. Итоговый контроль проводится в форме зачета по итогам 5 семестра.

Дисциплина «Психология делового общения» имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь со следующими дисциплинами: Технологии гостиничной деятельности, Введение в специальность, Гостиничный менеджмент, Управление персоналом гостиничного предприятия.

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

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует следующие компетенции:

*Общекультурные:*

- Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5)
- Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

*Профессиональные (сервисная деятельность):*

- Готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений (ПК-6)

В результате освоения дисциплины «Психология делового общения» обучающийся должен:

***Знать:***

- Основы делового общения, взаимодействия и управления людьми (ОК-5);
- Источники, причины, виды и способы преодоления коммуникативных барьеров (ОК-6).

***Уметь:***

- Рационально и эффективно применять знания и навыки в различных ситуациях делового общения (ПК-6);

***Владеть:***

- Методами управления нормами межличностных отношений в коллективе (ОК-6)
- Техниками и приемами общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения (ПК-6).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов.

№ п/п	Раздел (тема) 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	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Общение как социально-психологический процесс	2	1-2	2	2			2		2/50	
2	Структура делового общения	2	3-4	2	2			2		1/25	
3	Детерминанты профессионального и делового общения	2	5-6	2	2			6		2/50	Рейтинг-контроль
4	Основные формы делового общения	2	7-8	2	2			6		1/25	
5	Деловое общение как функция управления организацией	2	9-12	4	4			4		4/50	Рейтинг-контроль
6	Коммуникативные барьеры	2	13-14	2	2			4		2/50	
7	Коммуникации в конфликтных ситуациях	2	15-16	2	2			6		2/50	
8	Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2	17-18	2	2			6		2/50	Рейтинг-контроль
<b>Всего за семестр</b>				<b>18</b>	<b>18</b>			<b>36</b>		<b>17/47,2 %</b>	<b>Экзамен</b>

#### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 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 поведе-

ния 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.

#### **Перечень тем практических занятий**

##### **Занятие 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.

##### **Вопросы для обсуждения**

Понятие, структура и функции общения:

- а) сущность и структура общения;
- б) виды общения с учетом его технологии;
- в) элементы невербального общения;
- г) основные механизмы понимания человека человеком;
- д) способы воздействия в ходе общения;
- е) основные функции общения.

##### **Занятие 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.

##### **Вопросы для обсуждения**

1. Восприятие и понимание в общении:

- а) виды общения;
- б) три взаимосвязанные стороны общения;
- в) ошибки в общении и факторы, их обуславливающие;
- г) механизм восприятия и понимания.

2. Общение как коммуникация:

- а) невербальное поведение и невербальные средства общения;
- б) вербальные (речевые) средства общения.

##### **Занятие 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

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.

#### **Вопросы для обсуждения**

1. Общение как взаимодействие:
  - а) виды общения как взаимодействия;
  - б) этапы делового общения как взаимодействия.
2. Особенности общения у разных характерологических типов.
3. Особенности проявления темперамента в деловой сфере.
4. Теория транзактного анализа Э. Берна.

#### **Занятие 4. Основные формы делового общения.**

Виды и формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание, публичное выступление, их функции, технология проведения. Формальное и неформальное 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.

#### **Вопросы для обсуждения**

1. Виды и формы делового общения:
  - а) сущность делового общения;
  - б) формы делового общения;
  - в) деловая беседа: сущность, функции, методика проведения;
  - г) деловое совещание: формы, суть, правила поведения руководителя;
  - д) методика подготовки и проведения публичного выступления.
2. Технология ведения межличностных переговоров:
  - а) сущность межличностных переговоров;
  - б) основные формы и технологии ведения межличностных переговоров;
  - в) структура переговоров: объективное содержание и субъективная сторона;
  - г) психологические механизмы и технология переговоров.

#### **Занятие 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. Стадии становления и развития коллектива. Методика определения степени сплоченности коллектива. Структура коллектива. Психологические механизмы регуляции коллективной деятельности. Виды потребностей людей, методы их удовлетворения. Неформальные микрогруппы.

#### **Вопросы для обсуждения**

1. Рабочая группа (команда): социально-психологический климат:

- а) сущность и характерные черты рабочей группы;
  - б) типология рабочих групп;
  - в) материальный и духовный компоненты рабочей группы;
  - г) сферы анализа отношений в рабочей группе;
  - д) способ измерения степени зрелости рабочей группы (по методике В. Зигера и Л. Ланга);
  - е) что может препятствовать эффективной работе команды?
2. Морально-психологические особенности коллектива:
- а) стадии становления и развития коллектива;
  - б) степень сплоченности коллектива;
  - в) формальный и неформальный уровень структуры коллектива, их особенности и механизмы регуляции.

### **Занятие 6. Стиль и социально-психологические проблемы руководства**

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

#### **Вопросы для обсуждения**

1. Сущность и типология стиля руководства:
  - а) сущность стиля руководства;
  - б) типология индивидуальных стилей руководства и их характерные черты;
  - в) проблема смены или корректировка стиля руководства.
2. Психологические проблемы руководства:
  - а) сущность управленческого процесса;
  - б) стратегическая функция руководства и ее психологические проблемы;
  - в) административная функция в руководстве;
  - г) коммуникативно-регулирующая функция, ее характерные ошибки;
  - д) мотивационная функция как удовлетворение потребностей людей;
  - е) правила реализации контролирующей функции в руководстве.
3. Отношения в системе «руководитель – подчиненный»:
  - а) типы отношений в системе «руководитель – подчиненный»;
  - б) в чем проявляется неадекватность поведения руководителя и ее последствия?
  - в) типы лидеров и их характерные черты;
  - г) наиболее типичные ошибки в деятельности руководителя.

### **Занятие 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 информации. Проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуально-психологических особенностей личности.

#### **Вопросы для обсуждения**

1. Выявите сходство и различия основных структурных моделей коммуникации.
2. Дайте определения понятий кодирование, декодирование, канал, обратная связь.
3. Назовите причины коммуникативных неудач.
4. Проанализируйте сущность основных барьеров в общении.
5. Каковы правила успешной вербальной коммуникации?
6. Перечислите основные типы коммуникативных ошибок.
7. Опишите формы манипулирования общественным мнением (утаивание информации, смещение акцентов, искажение информации и т.д.).
8. Что такое семантическая фасцинация? Какова ее роль в механизме искажения информации в процессе передачи слухов?

#### **Занятие 8. Конфликты и пути их разрешения.**

Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Типология конфликтов по количеству вовлеченных в них конфликтующих субъектов, по иерархическому признаку конфликтующих сторон, по характеру причин конфликтов, по их значению для коллектива. Структура 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.

#### **Вопросы для обсуждения**

1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания:
  - а) сущность конфликта;
  - б) типология конфликтов;
  - в) стадии протекания конфликта;
  - г) структура конфликта;
  - д) основные причины конфликтов.
2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации:
  - а) стили поведения в конфликтной ситуации: сущность и условия проявления;
  - б) типы конфликтных личностей;
  - в) пути предупреждения конфликтов;
  - г) правила поведения в конфликте;

- д) методы и приемы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.
3. Этика решения спорных вопросов:
- а) спор: сущность и разновидности;
  - б) какими качествами должны обладать участники спора?
  - в) как выйти из конфликтной ситуации?
  - г) этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций.
4. Посредничество как разновидность участия в переговорах и способ урегулирования конфликта:
- а) сущность и виды посредничества;
  - б) технология урегулирования межличностного конфликта;
  - в) технология урегулирования межгруппового конфликта.
5. Охарактеризуйте типы конфликтов:
- а) по количеству вовлеченных в него субъектов;
  - б) по иерархическому признаку сторон;
  - в) по характеру причин;
  - г) по их значению для коллектива.

### **Занятие 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.

#### **Вопросы для обсуждения**

1. Какие из ценностей личности, на ваш взгляд, способствуют самореализации?
2. В чем заключается синдром эмоционального выгорания?
3. Какие эмоции являются позитивными и негативными?
4. Понятие стресса в работах Г. Селье?
5. Стадии стресса?
6. Стресс и психосоматические заболевания?
7. Пути выхода из стресса?
8. Примерная коррекция тревожности?

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

– *опережающая самостоятельная работа* – изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях;

– *компьютерные информационные технологии* – применение компьютеров для доступа к Интернет-ресурсам, использование обучающих программ с целью расширения информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации её в компетенции;

– *case-study* – анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности и поиск вариантов лучших решений;

– *проблемное обучение* – стимулирование студентов к самостоятельной «генерации» знаний, умений и навыков, необходимых для решения конкретной проблемы;

– *контекстное обучение* – мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением;

– *обучение на основе опыта* – активизация познавательной деятельности студента за счет ассоциации его собственного опыта с предметом изучения.

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

### **Рейтинг-контроль №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 ехнический и смысловой аспект освоения социальной роли.

### **Рейтинг- контроль №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?

### **Рейтинг-контроль № 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?

## Варианты ситуативных задач

### Ситуативная задача 1.

Какие стереотипные механизмы воздействия людей друг на друга проявляются в повседневных ситуациях общения?

1. Клерк узнает, что его начальник терпеть не может наполненную мусорную корзинку, и именно поэтому она всегда переполнена.
2. Боцман увидел, что матрос кривится каждый раз, когда произносится слово "пижон", поэтому применяет это слово всегда, когда недоволен работой подчиненного.
3. Подросток знает, что его прабабушка глуховата, поэтому всегда старается говорить с ней потише.
4. Когда Мэри нужна машина, чтобы съездить в соседний город к матери, Джон сообщает, что у нее "стучит кардан".
5. Когда на ужин приезжает теща, у Джона всегда совещание, из-за которого он вынужден допоздна задержаться на работе.

### Ситуативная задача 2.

Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективная коммуникация в этих трансакциях и почему?

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.
2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, я забыл извлечь квадратный корень!
3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.
4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные. Коршунов. Ну конечноконечно, с удовольствием провожу.
5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечноконечно, я просто не заметил. Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

### Ситуативная задача 3

Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

1. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменял позу: то облокачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)
2. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)
3. Ты запрокидываешь голову - Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)
4. Польшаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)
5. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенной сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

### Вопросы к экзамену по дисциплине «Психология делового общения»

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 их 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.

### **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.

### **Вопросы, вынесенные на самостоятельное обучение**

1. Деловое 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. Предубеждения 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

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

### **а) основная литература**

1. Ефимова, Д.В. Психология делового общения : учебник / Д.В. Ефимова, Л.И. Найденова, В.В. - Пенза : ПензГТУ, 2013. - 232 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437134](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437134)
2. Логутова, Е. Психология делового общения : учебное пособие / Е. Логутова, И. Якиманская, Н. Биктина ; Оренбург : ОГУ, 2013. - 196 с. ; URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249)
3. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118)

### **б) дополнительная литература**

1. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник для бакалавров /

- Ф. И. Шарков. - 4-е изд., пе-реаб. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2013. - 488 с. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020896.html>
2. Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. Юнити-Дана, 2015. - 271 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853)
3. Тимченко, Н.М. Искусство делового общения / Н.М. Тимченко ; авт. вступ. ст. А.В. Стешов. - 2-е изд., стер. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - Ч. 1. - 224 с. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443657](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443657)

#### **в) периодические издания**

1. Наука о человеке: гуманитарные исследования
2. Психология и психотехника
3. Теоретические и прикладные проблемы сервиса
4. Актуальные направления научных исследований XXI века: теория и практика: Сборник научных трудов по материалам международной заочной научно-практической конференции

#### **г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

1. Агеева З.А. Психология общения. // Режим доступа: <http://www.psychological.ru/default.aspx?s=0&p=21&0a1=542&0o1=3&0s1=1&0p1=3>
2. Генерация документов: учебные материалы по курсу Психология общения (на основе материалов учебника Ефимова Н.С. Психология общения) // Режим доступа: <http://gendocs.ru/v6908/?cc=1>
3. Санкт-Петербургское психологическое общество. Психология общения. Материалы подготовлены студентами-психологами на основе подбора цитат из книг известных ученых, занимающихся вопросами изучения психологии общения// Режим доступа: <http://www.spbpo.ru/students.php?ID=2>
4. Сокольская М.В. Коммуникативная культура: учебное пособие для студентов вузов // Режим доступа: [http://edu.dvgups.ru/METDOC/CGU/PSIHOLOG/KOMM\\_KULT\\_PER/METHOD/SOKOLSKAYA/](http://edu.dvgups.ru/METDOC/CGU/PSIHOLOG/KOMM_KULT_PER/METHOD/SOKOLSKAYA/)

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Учебный процесс по дисциплине обеспечен всеми необходимыми материально-техническими ресурсами:

1. Лекционная аудитория, оснащенная мультимедиа-проектором
2. Аудитории для проведения практических занятий, отражающих научную и прикладную проблематику данного курса.
3. Полный комплект демонстрационных материалов, включая слайд-лекции, видеотренинги.
4. Библиотека ВлГУ.

**Примечание:** В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями 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 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил к.п.н. Краснова М.В. 

Рецензент (представитель работодателя)

Зам Директора ООО «Золотые ворота»  Т.В. Захарова  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

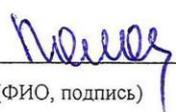
Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Коммерция и гостеприимство»

Протокол № 8 от 18.01.2016 года

Заведующий кафедрой О.Б. Ярьс   
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

Протокол № 3 от 20.01.2016 года

Председатель комиссии Полоцкая О.П.   
(ФИО, подпись)