

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 » август 2016 г.

**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 ЗАОЧНАЯ (ускоренное обучение на базе СПО) 2013

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	4	4		109	Экзамен (27)
Итого	4 ЗЕ; 144	4	4		109	Экзамен (27)

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 деловой коммуникации, 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 деловых коммуникаций, 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 деловых коммуникаций освоения их этических и психологических основ.

Деловое общение призвано обеспечить более высокий уровень 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 деловых коммуникаций и повышении общей культуры делового общения.

Задачами курса являются: усвоение базовых понятий деловых коммуникаций; изучение факторов эффективной коммуникации, особенностей деловых переговоров и публичного выступления, 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 ВПО**

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

Дисциплина «Психология делового общения» является дисциплиной блока, входящей в программу обучения бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело». Реализуется 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 рамках практических занятий осуществляется решение деловых ситуаций, проводятся деловые ситуационные игры, по материалам выбранной проблематики. Итоговый контроль проводится в форме экзамена.

Дисциплина «Психология делового общения» имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь со следующими дисциплинами: Технологии гостиничной деятельности, Гостиничный менеджмент и др.

### 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		
1	Общение как социально-психологи-	5						14		

	ческий процесс									
2	Структура деловых коммуникаций	5		2				13		1/50
3	Детерминанты профессионального и делового общения	5						14		
4	Основные формы деловых коммуникаций	5						14		
5	Деловое общение как функция управления организацией	5		2				13		1/50
6	Коммуникативные барьеры	5			2			13		1/50
7	Коммуникации в конфликтных ситуациях	5			2			14		1/50
8	Приемы саморегуляции поведения в процессе деловых коммуникаций							14		
<b>Всего за семестр</b>				<b>4</b>	<b>4</b>			<b>109</b>		<b>Экзамен (27)</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 деловых коммуникаций

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 деловых коммуникаций

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. Деловые коммуникации 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 деловых коммуникаций**  
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 6. Стилль и социально-психологические проблемы руководства**

Сущность и типология стилия 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 «руково-

датель – подчиненный». Типы отношений: приказание, внушение, участие, делегирование. Издержки неадекватного поведения руководителя.

### **Занятие 7. Коммуникативные барьеры. Деловые коммуникации в условиях искажения информации.**

Проанализируйте условия, при которых могут возникать барьеры общения. Изучите способы преодоления барьеров в общении. Барьеры письменных коммуникаций и их преодоление. 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.

## **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**

### **Самостоятельная работа студента (вне аудитории)**

Самостоятельная работа студентов призвана сформировать у него такие знания, умения и навыки, которые способствуют становлению научно подготовленного специалиста, квалифицированно и ответственно выполняющего на практике свои профессиональные обязанности.

В связи с этим, студент выполняет следующие виды самостоятельной работы:

1. *Подготовка к лекциям.* Студент должен иметь потенциальный запас знаний по теме будущей лекции. Для этого необходимо:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных

источниках и т.п.;

- изучить категории и понятия, которые будут использованы в лекции;
- ознакомиться с дискуссионными проблемами будущей лекции;
- подготовить вопросы, требующие разъяснения или объяснения в ходе изложения лекции.

*2. Подготовка к практическим занятиям.* Практическое занятие – одна из широко применимых форм изучения учебного материала, заключающаяся в организованном обсуждении поставленных вопросов. На них обучающиеся углубляют, систематизируют и закрепляют знания, полученные на других видах занятий и в ходе самостоятельной работы. Подготовка к практическим занятиям предполагает:

- изучение материалов лекций, учебников, учебных пособий, первоисточников и материалов в электронных средствах информации;
- формирование умения выделять проблемные вопросы, отвечать по существу на поставленный вопрос, как в плане практического занятия, так и в индивидуальном задании студенту;
- формирование умения обобщать изучаемый материал, а также строить достаточно убедительные и аргументированные, обоснованные выводы;
- выработка навыков самостоятельного поиска научной информации, умения составлять библиографию или список литературы по теме, умения цитировать первоисточники по изучаемой проблеме, которые необходимы при составлении докладов, эссе, презентаций проектов и других видов сообщений.

*3. Самостоятельная работа при подготовке к различным формам промежуточного контроля знаний:*

- осмысление и систематизация знаний, полученных на лекциях, практических занятиях, в ходе самостоятельной работы;
- знакомство с вопросами для самоконтроля и их уяснение;
- обращение к ранее изученным материалам по курсу;
- выделение непонятных вопросов и обращение за консультацией к преподавателю.

Изучение данной дисциплины предполагает выполнение следующих видов самостоятельной работы студентов:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных источниках и т.п.;
- выполнение тестовых заданий;
- самостоятельное решение задач;
- изучение основной и дополнительной литературы.

### **Темы, вынесенные на самостоятельное изучение**

#### **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.

#### **2. 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.

### **3. Основные формы деловых коммуникаций**

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.

### **4. 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.

### **5. Приемы саморегуляции поведения в процессе деловых коммуникаций**

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.

*Контрольные вопросы для оценки качества освоения дисциплины*

#### **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 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.

## Вопросы и задания для контроля самостоятельной работы студента по дисциплине «Психология делового общения»

### Письменный опрос

Письменный опрос является неотъемлемой частью учебного процесса и призван закрепить и упорядочить знания студента, полученные на занятиях и самостоятельно.

Из предложенных ниже вопросов преподавателем формируются девять вариантов 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.
22. Чем различаются формальная (деловое) и неформальная коммуникация?
23. Раскройте сущность, функции и технологию проведения деловой беседы.
24. Раскройте технологию подготовки и проведения делового совещания.
25. Опишите основные модели обсуждения и собеседования.
26. Назовите и охарактеризуйте основные стадии переговоров.
27. Назовите основные формы ведения межличностных переговоров.
28. В чем заключается сущность делового разговора?
29. Охарактеризуйте беседу как форму межличностных переговоров.
30. Каковы психологические условия успеха на переговорах?
31. В чем заключаются морально-психологические особенности коллектива?
32. Типология отношений в системе «руководитель – подчиненный».
33. Проанализируйте последствия неадекватного поведения руководителя.
34. Каким образом реализуется мотивационная функция в руководстве?
35. Что есть общего и различного в споре, полемике и дискуссии?

36. Охарактеризуйте объективное содержание переговорной ситуации.
37. В чем состоит субъективная сторона переговоров?
38. Раскройте технологию подготовки и проведения публичного выступления.
39. Назовите типы лидеров и их характерные черты.
40. Каковы наиболее характерные ошибки в деятельности руководителя?
41. Каковы правила реализации контролирующей функции в руководстве?
42. Какие задачи решает стратегическая функция руководства?
43. Что такое коммуникативные барьеры, какие из них труднее всего преодолеть?
44. Какие барьеры могут встречаться в письменных коммуникациях?
45. Назовите и охарактеризуйте стадии протекания конфликта.
46. Какие элементы составляют структуру конфликта?
47. Какими качествами должны обладать участники спора?
48. Каковы пути предупреждения конфликтов?
49. Физиологические и психологические стрессоры?
50. Назовите приемы саморегуляции эмоционального состояния в стрессовой ситуации.
51. Опишите психологические, языковые и социальные барьеры в массовой коммуникации.
52. Раскройте коммуникативные барьеры и ошибки: перцептивно-интерпретационные, диспозиционные, статусные, семантические и пр.
53. Как выглядит формула конфликта?
54. Сформулируйте причины конфликта.
55. В чем заключается технология урегулирования межгруппового и межличностного конфликтов?
56. Что такое стресс? Какие бывают виды стресса?
57. Перечислите и опишите барьеры, возникающие в общении.
58. Сравните типы и характер действия барьеров в интраперсональной, межличностной и массовой коммуникации.
59. Назовите основные стили поведения в конфликте и условия их проявления.
60. Какие типы конфликтных личностей вы знаете и как их нейтрализовать?
61. Какие методы и приемы снятия психологического напряжения в условиях конфликта существуют?
62. Какое значение имеет рефлексия в профессиональной деятельности сотрудников?
63. 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 корзину, 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 толкутся 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 переменил позу: то облакачивался 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 неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

### **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 для самопроверки**

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. 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

## **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., перераб. - 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, за-

нимающихся 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/PSYHOLOG/KOMM\\_KULT\\_PER/METOD/SOKOLSKAYA/](http://edu.dvgups.ru/METDOC/CGU/PSYHOLOG/KOMM_KULT_PER/METOD/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. И. И. Коробова М. В.*

Рецензент \_\_\_\_\_

*директор ООО «Мономах» Л. А. Коробова*



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры \_\_\_\_\_  
протокол № 8 от 18.01.2016 года.

Заведующий кафедрой: к.э.н., доцент О. Б. Ярьс \_\_\_\_\_

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. Полоцкая