

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



УТВЕРЖДАЮ  
 Проректор  
 по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 30 » 08 2018 г.

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

Направление подготовки – 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»

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)
7	4 / 144	18	36		90	* Зачет
Итого	4 / 144	18	36		90	зачет

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Современный сотрудник, особенно в сфере бизнеса товара и услуг 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 и этики 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 блока 1 вариативной части (модуля), входящей в программу обучения бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис». Реализуется в 7 семестре в объеме 144 часа.

### Пререквизиты дисциплины:

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

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

«Русский язык и культура делового письма», в частности знания теоретических основ выстраивания эффективных деловых коммуникаций в том числе в условиях конфликтных ситуаций; умения: грамотно вести диалог с коллегами и клиентами; и навыки: выбора адекватных технологий общения исходя из особенностей личности оппонента.

«История социокультурного сервиса», в частности знания становления профессиональной этики и этикета, требований к руководителю и сотрудникам в сфере услуг; умения использовать исторические аналоги при решении сложных коммуникативных ситуаций; навыки: выбора эффективных действий в условиях делового общения различных видов.

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<i>Частичное освоение компетенции</i>	<b>Знать:</b> -особенности вербальной и невербальной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; -функции и виды коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; -формы делового общения; -принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия -психологические закономерности деловой устной и письменной коммуникации; - основные психологические особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий и др. форм деловой коммуникации - психологические закономерности коммуникации с коллегами, руководством, публичных выступлений. <b>Уметь:</b> - применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - создавать и редактировать деловые тексты;

		<p>-применять методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>-навыками использования современных технологий деловых коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>-методиками составления суждений в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>-навыками деловой коммуникации в конфликтных ситуациях.</p>
<p><b>ОК-4</b> способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p><i>Частичное освоение компетенции</i></p>	<p><b>Знать:</b> психологические закономерности, лежащие в основе делового общения, обеспечивающего эффективную работу в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных различий.</p> <p><b>Уметь:</b> выделять основные психологические особенности коллег и потребителей в процессе работы в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных различий</p> <p><b>Владеть:</b> навыками применения адекватных целям и задачам работы в команде методов, приемов, процедур и психологических методик эффективного делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных различий.</p>
<p><b>ПК-8</b> способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	<p><i>Частичное освоение компетенции</i></p>	<p><b>Знать:</b> методы и технологии делового общения, способствующие диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; требования, предъявляемые к сервисной деятельности потребителей с различными психотипами в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями .</p> <p><b>Уметь:</b> по различным показателям определять тип личности потребителя и в соответствии с этим выстраивать деловую коммуникацию, позволяющую диверсифицировать сервисную деятельность; выстраивать общение с клиентами с различными психотипами в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями .</p> <p><b>Владеть:</b> навыками экспресс-оценки личности клиента и в соответствии с этим диверсифицировать общение и обслуживание; навыками работы с потребителями-представителями различных психотипов в</p>

		соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
<b>ПК-9</b> способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<i>Частичное освоение компетенции</i>	<p><b>Знать:</b> особенности протекания познавательных, эмоциональных и волевых психических процессов, способствующих эффективному деловому общению; своеобразие и специфику протекания эмоциональных психических состояний, обеспечивающих конструктивную коммуникацию; своеобразие индивидуально-типологических особенностей и характеристик личности потребителя как коммуникатора; природу поведения человека как проявление его отношения в процессе коммуникации в сервисной деятельности.</p> <p><b>Уметь:</b> учитывать психологические особенности потребителя в процессе общения в процессе сервисной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками эффективного делового общения в целях повышения продуктивности сервисной деятельности, а также эффективного использования психофизиологических и психологических ресурсов личности в процессе сервисной деятельности.</p>

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа.

№ 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		1-2	2	4				10		3/50%	
2	Структура делового общения	7	3-4	2	4				10		3/50%	
3	Детерминанты профессионального и делового общения	7	5-6	2	4				10		3/50%	Рейтинг-контроль 1
4	Основные виды и формы делового общения	7	7-8	2	4				10		3/50%	
5	Психология и этика деловой беседы	7	9-10	2	4				10		3/50%	

6	Психология и этика деловых переговоров	7	11-12	2	4			10		3/50%	Рейтинг-контроль 2
7	Коммуникативные барьеры. Деловое общение в условиях искажения информации	7	13-14	2	4			10		3/50%	
8	Деловое общение как функция управления организацией	7	15-16	2	4			10		3/50%	
9	Конфликты в деловом общении	7	17-18	2	4			10		3/50%	Рейтинг-контроль 3
	<b>Всего за семестр</b>			<b>18</b>	<b>36</b>			<b>90</b>		<b>27/50%</b>	<b>Зачет</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. Ошибки в общении, их причины. 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 виды и формы делового общения

Классификация видов делового общения. Особенности организации и проведения деловых совещаний. Эффективная коммуникация и стиль руководства в организации. Формы коммуникации, используемые руководителем: фронтальная коммуникация, диалог, полилог. Техника «мозгового штурма». Организация дистанционных совещаний. Особенности организации конференций и круглых столов. Публичное выступление.

## **Тема 5. Психология и этика деловой беседы**

Понятие и особенности деловой беседы. Виды беседы как формы деловой коммуникации. Этапы деловой беседы. Правила ведения деловой беседы. Рекомендации по ведению деловой беседы. Коммуникативные барьеры. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения: психофизиологический, психологический, социально-психологический уровень.

## **Тема 6. Психология и этика деловых переговоров**

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

## **Тема 7. 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 8. 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 9. Конфликты в деловом общении**

Эффективные коммуникации в команде. Сущность коммуникации при распределении ролей в команде. Управление коммуникациями в команде. 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. Эффективные и неэффективные способы реагирования в стрессовых ситуациях. Управление эмоциями.

## **Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине**

### **Тема 1. Общение как социально-психологический процесс**

Характеристика и содержание общения. Коммуникативная сторона общения. Знаки и знаковые системы как средства коммуникации. Структура коммуникативного процесса. Особенности понимания в процессе общения. Принципы эффективного общения. Ошибки в общении, их причины. Основные социально-перцептивные механизмы. Формы работы: групповая дискуссия.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава (КСО).

## **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.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава (КСО), подготовка и осуществление презентации, групповая дискуссия.

## **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. Понятие и виды психологической совместимости. Теория транзактного анализа Э. Берна.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава (КСО), подготовка и осуществление презентации, групповая дискуссия.

## **Тема 4. Основные виды и формы делового общения**

Классификация видов делового общения. Особенности организации и проведения деловых совещаний. Эффективная коммуникация и стиль руководства в организации. Формы коммуникации, используемые руководителем: фронтальная коммуникация, диалог, полилог. Техника «мозгового штурма». Особенности организации конференций и круглых столов. Публичное выступление.

Формы работы: деловая игра, групповая дискуссия.

## **Тема 5. Психология и этика деловой беседы**

Понятие и особенности деловой беседы. Виды беседы как формы деловой коммуникации. Этапы деловой беседы. Правила ведения деловой беседы. Рекомендации по ведению деловой беседы. Коммуникативные барьеры. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения: психофизиологический, психологический, социально-психологический уровень.

Формы работы: деловая игра, групповая дискуссия.

## **Тема 6. Психология и этика деловых переговоров**

Деловые переговоры: определение, виды. Модели и стили переговоров. Эффективные тактики переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Ведущие факторы переговорного процесса. Психологические методы воздействия на партнера. Манипуляция в деловом общении. Способы манипуляции и противодействия.

Формы работы: деловая игра, групповая дискуссия.

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

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

Формы работы: деловая игра, групповая дискуссия.



## **Тема 8. 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. Стиль и социально-психологические проблемы руководства

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава (КСО).

## **Тема 9. Конфликты в деловом общении**

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. Эффективные и неэффективные способы реагирования в стрессовых ситуациях. Управление эмоциями.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава (КСО), разбор конкретных ситуаций, групповая дискуссия.

## **ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

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

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 1-9);*
- *Разбор конкретных ситуаций (темы № 9)*
- *Подготовка и осуществление презентаций (темы № 2,3)*
- *Технология коллективных способов обучения (КСО): работа в парах и группах сменного состава (темы 1- 3,8,9).*

– *Деловые игры (темы №4-7)*

– *Групповая дискуссия*

Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии: (темы № 1-9).

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

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

- *практические контрольные задания, включающих оценку конкретных ситуаций, принятие или обсуждение принятых управленческих решений;*
- *задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;*
- *установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия),*
- *нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий).*

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

### **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 технический 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 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 эффективным общение 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 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. Полыхаев 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).

### **Вопросы к зачету 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 изучение**

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

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, издательство	Год	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		печатные издания (кол-во)	электронные (наименование ресурсов)
1	2	3	4
Основная литература			
1. Лавриненко В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для вузов. — Москва : Издательство Юрайт, — 350 с // ЭБС Юрайт	2018	-	<a href="https://biblionline.ru/viewer/psihologiya-delovogo-obscheniya-451051#page/2">https://biblionline.ru/viewer/psihologiya-delovogo-obscheniya-451051#page/2</a>
2. Коноваленко М.Ю. Психология делового общения: учебник для вузов — Москва : Издательство Юрайт, — 158 с. — . — // ЭБС Юрайт	2018		<a href="https://biblionline.ru/viewer/psihologiya-delovogo-obscheniya-471326#page/2">https://biblionline.ru/viewer/psihologiya-delovogo-obscheniya-471326#page/2</a>
3. Соболевников В.В. Этика и психология делового общения : учебник для вузов. - 2-е издание переработанное и дополненное. — Москва : Издательство Юрайт. — 202с. // ЭБС Юрайт	2018		<a href="https://biblionline.ru/viewer/etika-i-psihologiya-delovogo-obscheniya-454622#page/1">https://biblionline.ru/viewer/etika-i-psihologiya-delovogo-obscheniya-454622#page/1</a>
Дополнительная литература			
1. Бороздина Г.В. Психология и этика	2018		<a href="https://biblionline.ru/viewer/psihologiya-i-etika">https://biblionline.ru/viewer/psihologiya-i-etika</a>

делового общения: учебник и практикум для вузов. -2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, — 122 с — ISBN 5-534-11292-4 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт			<a href="http://online.ru/viewer/psihologiy-a-i-etika-delovogo-obscheniya-449705#page/1">online.ru/viewer/psihologiy-a-i-etika-delovogo-obscheniya-449705#page/1</a>
2. Митрошенков О.А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие . — Москва : Издательство Юрайт, — 301 с. —ISBN 978-5-9916-9948-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2018		<a href="https://bibli-online.ru/viewer/delovoe-obschenie-effektivnye-peregovory-455770#page/1">https://bibli-online.ru/viewer/delovoe-obschenie-effektivnye-peregovory-455770#page/1</a>
<b>Интернет-ресурсы</b>			
1. Библиотека психологической литературы [Электронный ресурс]			<a href="https://bookap.info/">https://bookap.info/</a>
2. Флогистон; Психология из первых рук [Электронный ресурс]			<a href="http://flogiston.ru/library">http://flogiston.ru/library</a>
3. Мир психологии [Электронный ресурс]			<a href="http://psychology.net.ru/articles/">http://psychology.net.ru/articles/</a>
4. Библиотека психологического форума [Электронный ресурс]			<a href="http://psylib.myword.ru">http://psylib.myword.ru</a>
5. Раздел «Психология общения» в психологической библиотеке «Продвинутая психология для несовершеннолетних» [Электронный ресурс]			<a href="http://psyberia.ru/">http://psyberia.ru/</a>
<b>Перечень программного обеспечения</b>			
пакет MS-Office Microsoft Windows 7-Zip AcrobatReader			
<b>Перечень информационных справочных систем</b>			
Электронная библиотечная система Владимирского государственного университета ( <a href="http://elibrari.ru">http://elibrari.ru</a> )			<a href="http://library.vlsu.ru/">http://library.vlsu.ru/</a>

#### **в) периодические издания**

1. Журнал «Наука о человеке: гуманитарные исследования»
2. Психология и психотехника
3. Теоретические и прикладные проблемы сервиса

#### **г) Интернет-ресурсы**

1. Центр практической психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.psyfactor.org>,
2. Сайт Конфликтология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.conflictology.narod.ru>,
3. Теория и практика конфликтологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.prometeus.nsc.ru>,
4. Мир психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychology.net.ru>,
5. Учебное пособие. Бороздина Г.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]. –



Режим

доступа: <http://sibtu-vpo.com/elektronnay-biblioteka/uchebnaia%20literatura/gumanitarni/delovie%20kommunikacii/borozdina.pdf>,

## **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.

Рабочую программу составил д.п.н. профессор Наумов А.А. Уг

Рецензент ООО «Алекта-сервис» юрисконсульт Саунин Б.П.  
(представитель работодателя)



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства  
протокол № 1 от 30.08.2018 г.  
Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьес О.Б. О.Б. Ярьес

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 4303.01 «Сервис»  
протокол № 1 от 30.08.2018 г.  
Председатель комиссии Полоцкая О.П. О.П. Полоцкая

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2019/2020 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.19 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.20 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_

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 \_\_\_\_\_