

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)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки – 43.03.02 « Туризм»

Профиль/программа подготовки – «Туризм»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
7	2 ЗЕ; 72	18	18		36	Зачет
Итого	2 ЗЕ; 72	18	18		36	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,рабатываются 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 вышеизложенным 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 и этики 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 верbalного 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 и этика делового общения» предполагает владение навыками коммуникации в определенном профессиональном коллективе, умениями, которые обеспечивают решение задач, составляющих суть той или иной профессиональной деятельности.

Дисциплина «Психология и этика делового общения» является дисциплиной блока 1 вариативной части (модуля), входящей в программу обучения бакалавров по направлению 43.03.02 «Туризм». Реализуется в 7 семестре в объеме 72 часов.

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 7 семестра.

Из дисциплин блока 1 базовой и вариативной части (модуля) Психология делового общения имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь со следующими дисциплинами: «Культура общения и деловой этикет», «История культуры», «Русский язык и культура речи».

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

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует следующие компетенции:
Общекультурные:

- Способностью к коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3).
- способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4).
- Способность к самоорганизации и самообразованию. (ОК-5)

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)	
		1	2
ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Частичное освоение компетенции		<p><i>Знать:</i> -особенности верbalной и невербальной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>-функции и виды коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>-формы делового общения;</p> <p>-принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p>

		<p>-психологические закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p>- основные психологические особенности деловой беседы, переговоров, дискуссий и др. форм деловой коммуникации4</p> <p>- психологические закономерности коммуникации с коллегами, руководством, публичных выступлений.</p> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; -применять методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками использования современных технологий деловых коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; -методиками составления суждений в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; -навыками деловой коммуникации в конфликтных ситуациях.
ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		<p><i>Знать:</i> психологические закономерности и этические принципы, лежащие в основе организации работы в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных различий.</p> <p><i>Уметь:</i> выделять основные психологические особенности потребителя в процессе работы в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных различий</p> <p><i>Владеть:</i> навыками применения адекватных целям и задачам работы в команде методов, приемов, процедур и психологических методик с учетом социальных, этнических, конфессиональных различий.</p>
ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию	Частичное освоение компетенции	<p><i>Знать:</i> систему принципов и методов делового общения, приемов, способов и методик, направленных на самоорганизацию и самообразование.</p> <p><i>Уметь:</i> выделять основные направления самоорганизации и самообразования.</p>

		Владеть: навыками применения психотехнологиями и психотехниками, направленными на самоорганизацию и самообразование.
--	--	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 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	Лабораторные	Контрольные	СРС			
1	Деловая этика: организационные стандарты, принципы, ценности и нормы	7	1-2	2	2			2		2/50	
2	Психологические основы делового общения	7	3-4	2	2			4		2/50	
3	Деловая репутация: личность, культура, имидж делового человека	7	5-6	2	2			4		2/50	
4	Этика делового контакта	7	7-8	2	2			4		2/50	Рейтинг-контроль 1
5	Психология и этика деловой беседы	7	9-10	2	2			6		2/50	
6	Психология и этика деловых переговоров	7	11-13	2	2			6		2/50	Рейтинг-контроль 2
7	Этика и психология делового общения по телефону	7	14	2	2			2		2/50	
8	Этика деловой переписки	7	15-16	2	2			2		2/50	
9	Конфликты в деловом общении	7	17-18	2	2			6		2/50	Рейтинг-контроль 3
Всего за семестр				18	18			36		18/50%	Зачет

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Деловая этика: организационные стандарты, принципы, ценности и нормы

Определение и ключевые понятия деловой этики. Этические регуляторы делового поведения. Этические принципы, лежащие в основе делового общения. Функции и задачи

профессиональной этики. Этические принципы и стандарты делового общения в сфере сервиса.

Тема 2. Психологические основы делового общения

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. Структура делового общения: вербальные и невербальные средства общения.

Тема 3. Деловая репутация: личность, культура, имидж делового человека

Характеристики личности делового человека, профессионально значимые черты личности. Особенности культуры делового человека. Психологический портрет делового человека. Понятие имиджа делового человека, составляющие имиджа. Эффективное деловое общение как важнейшая составляющая имиджа профессионала. Имидж и репутация в деловой карьере.

Тема 4. Этика делового контакта

Виды делового общения. Этапы межличностного взаимодействия: переключение, установление контакта, поддержание контакта, выход из контакта. Первое впечатление, приветствие, визитные карточки, требования к визитным карточкам. Стратегии взаимодействия. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Понятие и виды психологической совместимости. Теория транзактного анализа Э. Берна.

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. Этика и психология делового общения по телефону

Телефонный разговор как вид деловой коммуникации. Основные требования к эффективному телефонному разговору. Техника ответа на телефонный звонок. Правила ведения сложных переговоров по телефону. Завершение телефонного разговора и его анализ. Ошибки при ведении бесед по телефону.

Тема 8. Этика деловой переписки

Специфика деловой переписки. Виды деловых писем. Оформление деловых писем. Правила ведения деловой переписки с использованием электронной почты. Требование к языку деловой переписки. Этические аспекты деловой переписки.

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.

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

Тема 1. Деловая этика: организационные стандарты, принципы, ценности и нормы

Определение и ключевые понятия деловой этики. Этические принципы, лежащие в основе делового общения. Этические принципы и стандарты делового общения в сфере сервиса.

Формы работы: групповая дискуссия.

Тема 2. Психологические основы делового общения

Характеристика и содержание общения. Коммуникативная сторона общения. Структура коммуникативного процесса. Принципы эффективного общения. Обратная связь как компонент коммуникативного процесса. Условия эффективной обратной связи. Проблема адекватности межличностного познания. Ошибки в общении, их причины. Основные социально-перцептивные механизмы. Вербальные и невербальные средства общения.

Формы работы: психологический тренинг.

Тема 3. Деловая репутация: личность, культура, имидж делового человека

Характеристики личности делового человека, профессионально значимые черты личности. Психологический портрет делового человека. Понятие имиджа делового человека, составляющие имиджа. Эффективное деловое общение как важнейшая составляющая имиджа профессионала. Имидж и репутация в деловой карьере.

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

Тема 4. Этика делового контакта

Виды делового общения. Этапы межличностного взаимодействия. Первое впечатление, приветствие, визитные карточки, требования к визитным карточкам. Стратегии взаимодействия.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава (КСО), подготовка и осуществление презентации, 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. Этика и психология делового общения по телефону

Телефонный разговор как вид деловой коммуникации. Основные требования к эффективному телефонному разговору. Техника ответа на телефонный звонок. Правила ведения сложных переговоров по телефону. Завершение телефонного разговора и его анализ. Ошибки при ведении бесед по телефону.

Формы работы: деловая игра, групповая дискуссия.

Тема 8. Этика деловой переписки

Специфика деловой переписки. Виды деловых писем. Оформление деловых писем. Правила ведения деловой переписки с использованием электронной почты. Требование к языку деловой переписки. Этические аспекты деловой переписки.

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 и этика 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 № 3)*
- *Технология коллективных способов обучения (КСО):* работа в парах и группах сменного состава (темы 3,4,8.).
- *Психологический тренинг (тема №2),*
- *Деловые игры (темы №5-7)*
- *Групповая дискуссия*

Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии: (*темы № 1-11*).

- *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 такая 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最难нее 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 инtrapерсональной, 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 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 подъездеечно толкуются пьяные. Коршунов. Ну конечно, с удовольствием провожу.
5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечно, 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 блокировался 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 неопределенной сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов).

Вопросы к зачету по дисциплине «Психология и этика 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. Полемические 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. Верbalное 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. Верbalная 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. Позволительные 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. Деловой общение и успех: понятие, содержание
2. Ролевое поведение в организации: характеристика ролей
3. Взаимодействие сотрудников с различными типами интеллектуальных стратегий
4. Временные режимы работника как основа организации рабочего времени
5. Команда единомышленников: особенности ролевого поведения и личностных качеств ее членов.
6. Модели коммуникации в малой группе и их эффективность
7. Манипулятивные стратегии в деловом общении
8. Способы управления антисоциальным поведением в организации
9. Стресс, депрессия: природа и способы регулирования
10. Пути к психосоциальной устойчивости на работе
11. Нейролингвистическое программирование – технология делового успеха
12. Приемы и методы нейролингвистического программирования
13. Стратегии воздействия в организации
14. Время в процессе общения
15. Межличностные отношения сотрудников
16. Предрассудки как фактор деструктивного поведения сотрудников на работе.
17. Проблема соотношения верbalного и невербального поведения в общение.
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

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, 2020. – 350 с // ЭБС Юрайт	2020	-	https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-delovogo-obscheniya-451051#page/2
2. Коноваленко М.Ю. Психология делового общения: учебник для вузов – Москва : Издательство Юрайт, 2021 – 158 с. – // ЭБС Юрайт	2021		https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-delovogo-obscheniya-471326#page/2
3. Собольников В.В. Этика и психология делового общения : учебник для вузов. -2-е издание переработанное и дополненное. –	2020		https://biblio-online.ru/viewer/etika-i-psihologiya-delovogo-obscheniya-454622#page/1

Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 202с. // ЭБС Юрайт			
Дополнительная литература*			
1. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов. -2-е изд.. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 122 с — ISBN 5-534-11292-4 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2020		https://biblio-online.ru/viewer/psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya-449705#page/1
2. Митрошенков О.А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие . — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. —ISBN 978-5-9916-9948-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2020		https://biblio-online.ru/viewer/delovoe-obschenie-effektivnye-peregovory-455770#page/1
Интернет-ресурсы			
1. Библиотека психологической литературы [Электронный ресурс]			https://bookap.info/
2.Флогистон; Психология из первых рук[Электронный ресурс]			http://flogiston.ru/library
3. Мир психологии [Электронный ресурс]			http://psychology.net.ru/article_s/
4. Библиотека психологического форума[Электронный ресурс]			http://psylib.myword.ru
5. Раздел «Психоанализ» в психологической библиотеке «Продвинутая психология для несовершеннолетних» [Электронный ресурс]			http://psyberia.ru/
Перечень программного обеспечения			
пакет MS-Office Microsoft Windows 7-Zip AcrobatReader			
Перечень информационных справочных систем			
Электронная библиотечная система Владимирского государственного университета (http://elibrari.ru)			http://library.vlsu.ru/

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.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил д.п.н профессор Мартынов И.И.

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах» 

Л.А. Коровина

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

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Яресь О.Б. 

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

протокол № 3 от 1 июня 2019 г.

Председатель комиссии Полоцкая О.П. 

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

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.20 года

Заведующий кафедрой Гужова к.п.н., доц. Л.Г.Гужова

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____ к.п.н., доц. Л.Г.Гужова

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____ к.п.н., доц. Л.Г.Гужова