

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

*ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

43.03.02 «Туризм»

Профиль Технология и организация экскурсионных услуг (Международный туризм)

Уровень квалификации выпускника: *бакалавр*

Форма обучения: *очное*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2019

Психология делового общения
Рабочая программа дисциплины.
Составитель:
к.и.н. И.Ю.Демьянюк

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры общественных связей,
Туризма и гостеприимства
№ 10 от 26.06.2019.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка.....	4
1.1 Цель и задачи дисциплины «Психология делового общения».....	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций.....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
2. Структура дисциплины «Психология делового общения».....	5
3. Содержание дисциплины.....	6
4. Образовательные технологии.....	9
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	10
5.1. Система оценивания.....	11
5.2. Критерии выставления оценок.....	10
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	12
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	18
6.1. Список источников и литературы.....	18
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	19
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	20
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	20
9. Методические материалы.....	21
9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий.....	21
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ	
9.3. Иные материалы	
 Приложения	
Приложение 1. Аннотация дисциплины.....	25
Приложение 2. Лист изменений.....	27

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины «Психология делового общения»

Цель дисциплины: Формирование системы представлений о психологических механизмах и закономерностях общения людей в условиях профессиональной деятельности и развитие компетентности в сфере делового общения.

Задачи дисциплины:

- формирование понимания сущности, особенностей и закономерностей делового общения, умений и навыков профессионально ориентированного общения;
- возрастание самосознания участников общения, увеличение чувствительности к характеру взаимоотношений в группе, развитие навыков поведения с окружающими в рамках стратегии сотрудничества и в зависимости от ситуации, развитие диагностических умений в сфере межличностных отношений
- коррекция, формирование и развитие установок для успешного делового общения;
- создание условий для формирования у студентов профессионально важных норм поведения и общения, собственных представлений по реализации профессиональной роли;
- формирование понимания закономерностей конфликта и путей его разрешения, умений успешно вмешиваться во внутригрупповые и межгрупповые ситуации, разрешать конфликты в деловом взаимодействии;
- развитие способностей и навыков творческого подхода к разработке стратегии и тактики коммуникационных проектов и программ, выявлению проблемных видов делового общения, анализу и интерпретации тенденций, ведущих к разрушению взаимопонимания, применению адекватных коммуникативных приемов и методов.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-1	способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	Знать: основы философских знаний Уметь: проводить анализ этапов и закономерностей развития социальной значимости туризма Владеть: навыками проведения аналитических исследований в своей деятельности
ОПК-3	способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Знать: теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме Уметь: обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом социальных факторов; организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-

		культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения Владеть: навыками обеспечения качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства, требуемого отечественными и международными стандартами; основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере
--	--	--

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения» Б1.Б.21 является дисциплиной вариативной части учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (Технология и организация экскурсионных услуг (Международный туризм)). Дисциплина реализуется на Факультете истории, политологии и права Кафедрой современного туризма и гостеприимства на 2 и 3 курсе (4 и 5 семестр).

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Психология», «Основы туристской деятельности: введение в профессию»..».

В результате освоения дисциплины формируются компетенции, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Технологии переговорного процесса», «Профессиональная этика и этикет в индустрии гостеприимства», «Имиджелогия в туризме».

2. Структура дисциплины Психология делового общения

Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 з.е., 180 ч., в том числе: контактная работа обучающихся с преподавателем - 70 ч., самостоятельная работа обучающихся - 110 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1	Теоретические основы психологии делового общения	4	4		6	-		14	устный ответ в форме дискуссии
2	Невербальные средства делового общения	4	2		8	-		14	устный ответ в форме дискуссии, тестирование

3	Вербальная коммуникация в деловом общении	4	4		10	-		14	устный ответ в форме дискуссии
4	Формы делового общения	4	2		6	-		14	Зачет (устный ответ)
	Итого		12		30			66	
5	Коммуникативные стратегии и тактики	5	2		4	-		14	устный ответ в форме дискуссии
6	Психологические аспекты делового общения в коллективе	5	2		6	-		14	устный ответ в форме дискуссии, тестирование
7	Конфликты и конфликтные ситуации в деловом общении	5	2		6	-		14	устный ответ в форме дискуссии
8	Стресс-менеджмент в деловом общении	5	2		4	-		12	устный ответ в форме дискуссии, тестирование
	<i>зачёт с оценкой</i>		8		20			44	Зачет (устный ответ)
	Итого:		20		50			110	

3. Содержание дисциплины.

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Теоретические основы психологии делового общения	Предмет, основные категории и задачи психологии делового общения. Понятие об общении. Функции общения. Виды и уровни общения. Многоплановый характер общения. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Понятие коммуникативной стороны общения. Барьеры в общении: социально-культурные, непонимания, отношения. Пути достижения эффективности коммуникации: культура речи и текста, культура выражения чувств и самоподачи. Понятие перцептивной стороны общения. Механизмы социальной перцепции. Эффекты межличностного восприятия: «новизны», «первичности», «ореола», «стереотипа». Интерактивная сторона общения. Роль, ролевые ожидания, ролевой обмен в общении. Особенности делового общения. Виды и формы делового общения. Культура делового общения. Стратегии делового общения: понимание и контроль. Этапы делового общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.
2	Невербальные средства делового	Кинесические особенности общения. Классифика-

	общения	ция и особенности основных жестов. Характеристика жестов и поз. Межнациональные различия жестов. Проксемические особенности общения. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними. Взаимоотношения партнеров во времени. Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников. Особенности визуального контакта. Характеристика взглядов человека. Виды взглядов и их трактовка. Паралингвистические особенности общения. Эмоциональная выразительность речи.
3	Вербальная коммуникация в деловом общении	Культура речи в деловом общении. Понятие и составляемые культуры речи. Особенности речевой культуры. Развитие речевой культуры. Публичные выступления. Подготовка к публичному выступлению. Условия и приемы поддержания внимания к выступлению. Завершение выступления. Культура делового спора. Принципы честного спора. Позволительные и непозволительные уловки. Психологические механизмы влияния на партнера. Характеристика механизмов психологического воздействия. Знаки внимания в общении. Приемы формирования аттракции. Культура слушания партнера.
4	Формы делового общения	Прямое и косвенное общение. Устная и письменная деловая коммуникация. Формы устного делового общения: деловая беседа, переговоры, совещания, публичные выступления. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение. Самопрезентация в общении. Ведение беседы. Субъекты деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы. Методы и приемы деловой беседы. Деловые переговоры. Стратегия и тактика деловых переговоров. Подготовка деловых переговоров. Технология ведения переговоров. Завершение и анализ результатов переговоров. Культура деловых совещаний. Общая характеристика совещаний и собраний. Виды и типы совещаний. Подготовка и ведение совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами.
5	Коммуникативные стратегии и тактики	Понятие личностного влияния. Коммуникативно-личностный потенциал и его характеристика. Убеждение как ведущий способ воздействия на личность. Виды и приемы убеждений. Внушение (суггестия) и его характеристика. Приемы внушения и средства противодействия суггестии. Заражение как бессознательная подверженность индивидов определенным психическим состояниям. Подражание и его возможности для по-

		<p>нимания другого человека.</p> <p>Коммуникативная компетентность - основа эффективной деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность как совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения.</p> <p>Техники налаживания эффективной деловой коммуникации. Психологические сигналы при вступлении в контакт: вербальные и невербальные сигналы, располагающие к контакту. Техники активного слушания: нерефлексивное и рефлексивное слушание. Приемы правильного слушания. Типичные ошибки деловой коммуникации.</p> <p>Подверженность человека основным способам воздействия в зависимости от личностных характеристик*. Основные стратегии воздействия на человека: «императивная», «манипулятивная», «развивающая». Манипуляция как один из видов психологического воздействия, используемых для достижения одностороннего выигрыша. Средства и механизмы манипулятивного воздействия. Распознавание манипуляции и защита от нее. Основные факторы сопротивления внешнему давлению и манипулированию.</p> <p>Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Правила убеждения. Введение техник малого разговора: установление контакта с партнером, создание благоприятной атмосферы, привлечение внимания к теме разговора. Выслушивание партнера как психологический прием. Стили и виды слушания. Методы эффективного слушания. Типичные ошибки в процессе слушания. Развитие техники слушания. Барьеры в общении и их преодоление. Техника и тактика аргументирования, приемы аргументации.</p>
6	Психологические аспекты делового общения в коллективе	<p>Рабочая группа: социально-психологические особенности. Профессиональная зрелость рабочей группы. Типы взаимоотношений в системе руководитель-подчиненный. Классификация психотипов личностей. Проблема лидерства. Выбор оптимального стиля руководства группой. Роль руководителя в становлении рабочей группы. Понятие команды в организации, ее характеристики. Развитие команды. Основные этапы командообразования. Подходы и методы формирования команд. Социально-психологический климат в организации. Факторы, препятствующие эффективной работе.</p>
7	Конфликты и конфликтные ситуации в деловом общении	<p>Конфликт как специфическая форма социального взаимодействия. Природа и причины конфликтов в деловом общении. Сущность и структура конфликта. Понятие конфликтогена. Динамика конфликтов. Разрешение конфликтов. Виды конфлик-</p>

		тов. Конфликты в организациях как основной вид деловых конфликтов. Особенности общения в конфликтной ситуации. Цели общающихся в конфликте. Типы поведения личности в конфликте. Особенности коммуникации, интеракции и перцепции в ситуации конфликтного взаимодействия. Типы индивидуальных поведенческих стратегий в конфликте: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс. Основные принципы оптимизации общения в ситуации конфликта. Правила избегания конфликтных ситуаций. Управление конфликтным общением людей. Профессиональные навыки поведения в эмоционально напряженных ситуациях.
8	Стресс-менеджмент в деловом общении	Эмоции в деловом общении. Характеристика и функции эмоций. Причины отрицательных эмоций. Регулирование эмоционального состояния в процессе делового общения. Стрессы и стрессовые состояния. Характеристика понятия «стресс» и причины возникновения стрессов. Признаки стрессового напряжения и его причины. Профилактика и преодоление стресса. Профессиональное выгорание и его профилактика. Характеристика синдрома профессионального выгорания и условия его появления. Стадии профессионального выгорания и группы риска. Факторы и симптомы профессионального выгорания. Профилактика профессионального выгорания. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Теоретические основы делового общения	Лекция 1 Семинар 1 Семинар 2 Самостоятельная работа	<i>Лекция – визуализация</i> (лекция, представляющая собой подачу лекционного материала с помощью технических средств обучения (аудио - и/или видеотехники)). <i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i> Решение ситуационных задач Срез знаний через письменный опрос Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2	Невербальные средства делового общения	Лекция 2 Семинар 3 Самостоятельная работа	<i>Лекция – визуализация</i> (лекция, представляющая собой подачу лекционного материала с помощью технических средств обучения (аудио - и/или видеотехники)). <i>Тренинг эмоциональной компетентности</i> Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
3	Вербальная комму-	Семинар 4	<i>Групповая дискуссия</i> (обсуждение написан-

	никация в деловом общении		ных обучающимися текстов по заданным проблемам с выявлением нарушений коммуникативных качеств речи и ее норм) <i>Тренинг публичного выступления</i> Срез знаний через письменный опрос
4	Формы делового общения	Лекция 3 Семинар 5 Семинар 6 Самостоятельная работа	<i>Лекция-беседа</i> <i>Групповая дискуссия</i> (обсуждение написанных обучающимися текстов по заданным проблемам с выявлением нарушений коммуникативных качеств речи и ее норм) <i>Тренинг «Переговоры»</i> Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Коммуникативные стратегии и тактики	Лекция 4 Семинар 7 Семинар 8 Самостоятельная работа	<i>Лекция-беседа</i> (диалог с обучающимися в ходе изложения материала, предполагающий актуализация прежних знаний обучающихся и побуждающий к самостоятельному размышлению) <i>Групповая дискуссия</i> (обсуждение написанных обучающимися текстов по заданным проблемам с выявлением нарушений коммуникативных качеств речи и ее норм) <i>Тренинг коммуникативной компетентности</i> Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
6	Психологические аспекты отношений в коллективе	Лекция 5 Семинар 9 Семинар 10 Самостоятельная работа	<i>Интерактивная лекция</i> Развернутая беседа с обсуждением доклада Решение ситуационных задач <i>Тренинг командообразования</i> Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
7	Конфликты и конфликтные ситуации в деловом общении	Лекция 6 Семинар 11 Семинар 12 Самостоятельная работа	<i>Лекция-беседа</i> (диалог с обучающимися в ходе изложения материала, предполагающий актуализация прежних знаний обучающихся и побуждающий к самостоятельному размышлению) Срез знаний через письменный опрос <i>Тренинг по управлению конфликтами</i> Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
8	Стресс-менеджмент в деловом общении	Лекция 7 Семинар Самостоятельная работа	<i>Лекция-беседа</i> (диалог с обучающимися в ходе изложения материала, предполагающий актуализация прежних знаний обучающихся и побуждающий к самостоятельному размышлению) <i>Тренинг стрессоустойчивости</i> Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну ра- боту	Всего за семестр
Текущий контроль: - участие в тренинге - участие в дискуссии на семинаре - тестирование	10 баллов 5 баллов 10 баллов	40 баллов 15 баллов 10 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)		35 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шка- ла	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дис- циплине	Критерии оценки результатов обучения по дисци- плине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлич- но)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и проч- но усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно из- лагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессио- нальной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональ- ной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной атте- стации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформир- рованы на уровне – «высокий».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Психология делового общения»

Примерный перечень вопросов к зачёту:

1. Общение как основное содержание профессиональной деятельности в сфере туризма. Этические механизмы и принципы деловых отношений.
2. Сущность общения. Структура общения (коммуникация, интеракция и перцепция).
3. Виды и формы делового общения. Этапы делового общения.
4. Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении специалиста по туризму.
5. Вербальная коммуникация в процессе делового общения.
6. Невербальная коммуникация, ее особенности в процессе общения.
7. Социально-перцептивная сторона в профессиональном общении.
8. Эффекты межличностного восприятия.
9. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения.
10. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия.
11. Типологические особенности личности и внешнее поведение человека. Психологические типы личности как фактор деловых коммуникаций.
12. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления.
13. Техника публичных выступлений.
14. Подготовка публичного выступления
15. Практика проведения деловых совещаний. Отличие совещания от заседания
16. Правила постановки вопросов и ответов на них для достижения активизации делового общения. Техника активного слушания.
17. Отличия дискуссии, спора, полемики
18. Правила цивилизованной дискуссии.
19. Характерные черты переговорного процесса как вида делового общения.
20. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров
21. Этапы прохождения переговорного процесса и задачи на каждом из них.
22. Этические основы цивилизованной переговорной культуры.
23. Особенности мимики, жестов, выражения глаз как внешние проявления психического состояния человека.
24. Положительные и отрицательные эмоциональные реакции клиента и особенности их диагностики.
25. Влияния внешнего облика работника туризма на личность потребителя.
26. Формирование имиджа специалиста по туризму.
27. Влияние речевого поведения работника туризма на личность потребителя.
28. Статусно-ролевые и межличностные отношения с клиентом в профессиональном взаимодействии.
29. Психологические приемы влияния специалиста на потребителя услуг.
30. Психологические основы воздействия на клиента.
31. Стресс и состояние готовности к деятельности. Стрессовые факторы делового общения.
32. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий.
33. Разновидности конфликтов, причины и поводы их возникновения.
34. Динамика конфликтов и ее диагностика.
35. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов.
36. Типы конфликтных личностей.
37. Основные модели и стратегии поведения личности в конфликте.
38. Профессионально – значимые качества специалиста в сфере туризма.
39. Коммуникативная компетентность специалиста по туризму

Темы эссе

1. Пифагор писал: «В общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями». Поясните высказывание.
2. Теодор Рузвельт утверждал, что «самая главная формула успеха — знание, как обращаться с людьми». Согласны ли Вы с ним и почему?
3. Что имеет в виду П. Буаст, утверждая: «Кто говорит, тот сеет; кто слушает, тот собирает жатву»?
4. Согласны ли Вы с высказыванием А. Ривароля: «Близкое общение – вот откуда берут начало нежнейшая дружба и сильнейшая ненависть»?
5. Что ответить человеку, который считает: «Буду говорить, как хочу и умею».
6. Что имел в виду Лабрюер, утверждая, что «не следует судить о человеке по лицу – оно позволяет лишь строить предположения».
7. Поясните следующее правило Д.Карнеги: «Внушайте вашему собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне».
8. Поясните смысл французской пословицы: «Переговоры – это не место для порывов, это место для дипломатии».
9. Как следует понимать восточную мудрость: «Истина находится не в словах говорящего, а в ушах слушающего»?
10. Согласны ли Вы с высказыванием А.Шопенгауэра: «Все негодяи, к сожалению общительны»?
11. Согласны ли вы с высказыванием Леонардо да Винчи: «Противник, вскрывающий ваши ошибки, гораздо полезнее, чем друг, скрывающий их»?
12. Поясните слова Сент-Экзюпери: «Единственная известная мне роскошь – это роскошь человеческого общения».
13. «Талантом собеседника отличается не тот, кто охотно говорит сам, а тот с кем охотно говорят другие», - заметил Жан Лабрюйэр, что он имел в виду?
14. Американцы говорят, что «у тебя не будет второго шанса произвести первое впечатление». Охарактеризуйте это высказывание.
15. Какие основания были у Блеза Паскаля, чтобы сделать следующее заявление: «Я написал длинное письмо, потому что у меня не было времени, чтобы написать короткое»?
16. Охарактеризуйте высказывание Ремарка: «Чем больше люди знают друг друга, тем меньше понимают. И чем ближе они узнают друг друга, тем более чужими становятся».
17. Что имел в виду Бен Джонсон, замечая: «Говорить и дурак может, а умный человек – разговаривает»?
18. Прокомментируйте высказывание Авраама Линкольна. «Когда я готовлюсь с кем-то что-то обсуждать, то трачу треть своего времени, размышляя о себе и о том, что я собираюсь сказать, и две трети, думая о нем, и о том, что собирается сказать он».
19. Чему учит нас восточная мудрость: «Виляя хвостом, собака добывает себе пропитание, а гавкая, получает лишь побои»?
20. Согласны ли Вы с Гарри Трумэном, который давал следующий совет политикам, выступающим публично: «Если ты не в состоянии уговорить их, смуди их»?

Тест для промежуточного контроля

Тест для промежуточного контроля

Найдите и отметьте в каждом вопросе все правильные ответы

Вопрос 1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- Деловых интересов партнеров
- Личностных, неделовых интересов партнеров
- Профессиональных интересов партнеров

Вопрос 2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

Вопрос 3. Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны
- Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
- Приписывание определенным группам людей специфических черт
- Стремление человека быть в обществе других людей

Вопрос 4. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- Духовные идеалы партнера-адресата
- Когнитивные структуры партнера-адресата
- Потребности и склонности партнера-адресата
- Ценностные установки партнера-адресата

Вопрос 5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- Устной речи

Вопрос 6. Все люди делятся на:

- Все ответы верны
- Рациональных и иррациональных
- Сенсорики и интуиты
- Экстравертов и интровертов

Вопрос 7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Вопрос 8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- Аудиальными образами
- Зрительными образами
- Тактильными образами

Вопрос 9. Рефлексивное слушание делового партнера не включает такие приемы, как:

1. выяснение;
2. внимательное молчание;
3. перефразирование;
4. оценка личности партнера

Вопрос 10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

Вопрос 11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести (найдите все правильные ответы):

- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
- Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

Вопрос 12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники (найдите все правильные ответы):

- «Ложного вовлечения»
- Запутывания
- Расположения
- Скрытого принуждения
- Убеждения

Вопрос 13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, не относятся:

- Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
- Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

Вопрос 14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- Риторические

Вопрос 15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, не относятся:

- Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
- Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

Вопрос 16. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- Все ответы верны
- Кинесика
- Проксемика

- Такесика

Вопрос 17. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, не относятся:

- Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- Убеждающие деловые сообщения
- Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

Вопрос 18. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- Мимика
- Поза
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

Вопрос 19. Вопросы, ответом на которые могут быть «да» или «нет», называются:

1. открытые вопросы;
2. закрытые вопросы;
3. риторические вопросы;
4. альтернативные вопросы.

Вопрос 20. Монологическое общение- это:

1. общение, при котором человек рассматривает другого как объект воздействия
2. общение, при котором другой человек рассматривается как равноправный собеседник;
3. общение со свои внутренним «Я».

Вопрос 21. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
- Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

Вопрос 22. Мишени манипулятивного воздействия — это:

1. Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
2. Объекты, включенные в деловую ситуацию
3. Структурные уровни психики манипулятора

Вопрос 23. Невербальными средствами общения являются

- Доклад
- Рукопожатие
- Телефон
- Электронная почта

Вопрос 24. Общение - это:

- Все ответы верны
- Процесс передачи информации
- Процесс установления контактов между людьми
- Процесс формирования и развития личности

Вопрос 25. Персональная дистанция в процессе общения:

- 120-350см
- 15-50см
- 50-120см
- Свыше 350см

Вопрос 26. Побудительная информация в деловой коммуникации не реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- Призыва
- Приказа
- Просьбы

Вопрос 27. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов
- Дискуссионным обсуждением проблем
- Обсуждением каких-либо инновационных проектов

Вопрос 28. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- Дистанция между общающимися
- Мимика
- Похлопывание по спине
- Телефон
- Угол общения партнеров

Вопрос 29. Просодическими средствами невербального общения выступают

- Громкость голоса
- Дистанция между общающимися
- Жесты
- Интонация
- Плач

Вопрос 30. 2. Атрибуция - это

1. психологический термин, обозначающий механизм объяснения причин поведения другого человека
2. приписывание определенным группам людей специфических черт
3. стремление человека быть в обществе других людей
4. все ответы неверны

Ответы на тест.

1. 2
2. 2
3. 2
4. 4
5. 5
6. 1
7. 2
8. 2
9. 4

- 10. 3
- 11. 2, 3, 4
- 12. 1, 2, 4
- 13. 3
- 14. 4
- 15. 2, 4
- 16. 1
- 17. 3
- 18. 1,2
- 19. 2
- 20. 1
- 21. 2
- 22. 1
- 23. 2
- 24. 1
- 25. 2
- 26. 1
- 27. 3
- 28. 1, 5
- 29. 1, 4
- 30. 1

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Основная литература

1. **Бороздина Г. В.** Психология делового общения: Учебник; ВО - Бакалавриат / Белорусский государственный экономический университет. - 3. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 320 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 9785160132921. Ссылка на ресурс: <http://new.znanium.com/go.php?id=925269>
2. **Ильин Е. П.** Психология делового общения: Практическое руководство; ВО - Бакалавриат / Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена. - СПб: Питер, 2017. - 240 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 9785446103522. Ссылка на ресурс: <http://new.znanium.com/go.php?id=1055325>

Дополнительная литература

1. **Аминов И.И.** Психология делового общения: Учебник для студентов вузов; ВО - Бакалавриат / Московский государственный юридический университет им. О.Е. Кутафина. - 2. - М: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 287 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 9785238010984. Ссылка на ресурс: <http://new.znanium.com/go.php?id=1028555>
2. **Гончарова Л.М.** Рекламная коммуникация в сфере туризма : Монография; Дополнительное профессиональное образование / Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина. - 1. - М: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 158 с. - Дополнительное профессиональное образование. - ISBN 978516011969
3. **Горчакова В. Г.** Имиджелогия : теория и практика: учеб. пособие для студентов вузов / В. Г. Горчакова. - М: ЮНИТИ-Дана, 2012. - 333 с. : рис., табл. ; 22 см. - ISBN 978-5-238-02095-2 : 500.00.
4. **Водопьянова Н. Е.** Стресс-менеджмент : Учебник / Н. Е. Водопьянова. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М: Издательство Юрайт, 2018. - 283. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - ISBN 978-5-534-06475-9: 689.00

5. **Зверева Н.** Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» : Аспирантура. - 1. - М: ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 138 с. - Аспирантура. - ISBN 9785961448238. Ссылка на ресурс: <http://new.znanium.com/go.php?id=916112>
6. **Коноваленко М. Ю.** Психология делового общения: Учебное пособие / М. Ю. Коноваленко. - Электрон. дан. - М: Издательство Юрайт, 2018. - 158. - (Бакалавр. Академический курс). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - ISBN 978-5-534-04999-2 : 349.00.
7. **Крышук Н.** В поисках формата[Текст] / Н. Крышук // Psychologies. - 2016. - № 7. - С. 55.
8. **Мамонов Е. А.** Один в поле не воин. Раскрываем секреты командной работы[Текст] / Е. А. Мамонов// Справочник кадровика. - 2016. - № 9. - С. 132-141
9. **Митрошенков О. А.** Деловые переговоры : Учебное пособие / О. А. Митрошенков. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М: Издательство Юрайт, 2019. - 315. - (Авторский учебник). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - ISBN 978-5-534-07951-7 : 609.00.
10. **Михельсон С. В.** Национальный контекст деловой коммуникации[Текст] / Михельсон Светлана Викторовна // Вопросы культурологии. - 2017. - № 9 (сентябрь). - С. 77-80.
11. **Панфилова А. П.** Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : Учебник и практикум / А. П. Панфилова [и др.]. - Электрон. дан. - М: Издательство Юрайт, 2018. - 258. - (Профессиональное образование). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - ISBN 978-5-534-03233-8: 639.00
12. **Психология делового общения:** Учебник и практикум / В. Н. Лавриненко [и др.]. - Электрон. дан. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 350. - (Бакалавр. Академический курс). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - ISBN 978-5-534-00604-9 : 829.00
13. **Руденко А. М.** Психология делового общения: учебное пособие: для студентов, обучающихся по направлениям подготовки "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") и "Гостиничное дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. М. Руденко. - М: Дашков, 2014. - 264 с. ; 21 см. - (Серия "Учебные издания для бакалавров"). - ISBN 978-5-394-02271-5: 227.00.
14. **Сорокина А. А.** Какой коллектив не страдал от людей-конфликтогенов?[Текст] / А. Сорокина // Трудовое право. - 2019. - № 2. - С. 33-36
15. **Резник С.** Отношения менеджера со своим руководителем: предпосылки результативности[Текст] / С. Резник // Проблемы теории и практики управления. - 2016. - № 5. - С. 125-130. - Библиогр.: с. 130 (15 назв.).
16. **Чудинов А. П.** Деловое общение: Учебное пособие; ВО - Бакалавриат / Уральский государственный педагогический университет. - 2. - Москва: Издательство "Флинта", 2015. - 189 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 9785976518247. Ссылка на ресурс: <http://new.znanium.com/go.php?id=1066698>

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

- <http://mon.gov.ru/> - Министерство образования и науки Российской Федерации.
- <http://www.gnpbu.ru> - Научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского.
- <http://www.rsl.ru> - Российская государственная библиотека.
- <http://book.kbsu.ru> <http://koob.ru> <http://ihtik.lib.ru> - Образовательные ресурсы сети Интернет.
- www.edu.ru - Федеральный портал «Российское образование».
- <http://book.kbsu.ru> - Образовательные ресурсы сети Интернет.
- <http://runet.puler.ru/smi.htm> - Рейтинг сайтов СМИ в рунете.

- <http://www.smi.ru/sources/> - Каталог российских СМИ.
- <http://gramota.ru/> - Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ
- <http://proeticet.ru/> - Сайт об этикете и правилах поведения.
- <http://delovoi-etiket.ru/> - Сайт о деловом этикете.
- <https://www.sekretariat.ru/> - Портал “PRO Делопроизводство”.
- <https://zhazhda.biz/> - Бизнес-журнал «Жажда».
- <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека. Она дает бесплатный доступ к российским научным журналам - https://elibrary.ru/proj.../subscription/rus_titles_free.asp
- <https://cyberleninka.ru/> - КиберЛенинка — второй по значимости русскоязычный ресурс. В нем 1,5 миллиона статей из научных и научно-популярных журналов России и ближнего зарубежья, в том числе ВАКовских.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» (biblio-online.ru), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

- Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007
- Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.
- Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014
- Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005
- MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark
- Microsoft Academic Aliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016
- Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная

Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;

- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

4 семестр 2 курс

Семинар 1 (2 ч) Тема: «Сущность, структура и функции общения»

Вопросы для подготовки к устному ответу

1. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
2. Раскройте сущность общения как процесса.
3. Назовите цели и задачи общения, его содержание.
4. Раскройте функции общения.
5. Какие виды межличностного общения вы знаете?
6. В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?

Семинар 2 (4 ч) Тема: Деловое общение и аспекты деловой коммуникации.

Вопросы для подготовки к устному ответу

0. Определите специфику делового общения
0. Дайте определение понятию «коммуникация».
1. Охарактеризуйте структуру, основные функции и виды коммуникаций.
2. В чем заключается перцептивный аспект деловой коммуникации?
3. В чем заключается интерактивный аспект деловой коммуникации?
4. Значение и необходимость коммуникативных ролей.
5. Расскажите о коммуникативных барьерах (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.).
6. Типология моделей общения.

Семинар 3 (4 ч) Тема: Невербальное общение

Вопросы для подготовки к устному ответу

1. Невербальные средства общения и их использование в деловом общении.
2. Сознательное и бессознательное в невербальном общении.
3. Назовите основные элементы вербального общения и охарактеризуйте их.
4. Какова роль обратных связей в передаче информации?
5. Охарактеризуйте понятия «кинесика», «проксемика», «экстралингвистика», "просодика», «визуальный контакт»

Семинар 4 (4 ч) Тема: Вербальная коммуникация в деловом общении. Тренинг «Публичное выступление»

Вопросы для подготовки

1. Каковы функции языка в общении?
2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
3. Как надо готовиться к публичному выступлению?
4. Каковы требования к публичной речи?
5. Какой должна быть внутренняя структура речи?
6. Что влияет на эффективность речи?
7. Как произвести положительное впечатление, выступая перед аудиторией?

Тренинговые упражнения

Назначение упражнений:

- формирование навыков эффективного вербального делового контакта;
- практическое обучение правилам вербального этикета;
- совершенствование умения правильно структурировать и вести дискуссию;
- закрепление умения произносить и принимать комплименты.

Семинар 5 (2 ч) Тема: Основные формы делового общения

Вопросы для подготовки

1. Охарактеризуйте основные формы делового общения
2. Каковы цели и задачи деловой беседы?
3. Перечислите основные этапы организации и ведения деловой беседы.
4. Охарактеризуйте задачи деловых совещаний
5. Общая характеристика совещаний и собраний. Виды и типы совещаний.
6. Подготовка и ведение совещаний.
7. Особенности общения с иностранными партнерами

5 семестр. 3 курс.

Семинар 6 (4 ч) Тренинг «Переговоры»

Вопросы для подготовки

1. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
2. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?
3. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?
4. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?
5. Охарактеризуйте структуру переговоров.
6. Как взаимодействовать с партнером на переговорах?
7. Что такое «тактика ведения переговоров»?

Семинар 7 (2 ч) Тема: «Коммуникативные стратегии»

Вопросы для подготовки

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2. Что дает людям умение слушать?
3. Каковы трудности эффективного слушания?
4. Перечислите «вредные привычки» слушания.
5. Каковы внешние помехи слушания?
6. В чем особенности направленного, критического слушания?
7. Какова специфика конструктивной критики?
8. В чем особенность аргументации?
9. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
10. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?

Семинар 8 (4 ч) Тренинг коммуникативной компетентности

Вопросы для подготовки к устному ответу

1. Что такое коммуникативная компетентность?
2. Что такое ведущая репрезентативная система?
3. Какие приемы психологического присоединения вы знаете?
4. Какие вербальные сигналы позволяют диагностировать ведущий сенсорный

канал?

5. Как использовать знания психотипов в работе с клиентами?

6. Как работает «речевой сценарий» при дифференцированном общении с деловыми партнерами?

Семинар 9 (2 ч) Тема: «Командообразование. Лидерство»

Вопросы для подготовки

1. Что такое команда?
2. Перечислите признаки командной работы.
3. КЛАССИФИКАЦИЯ БИЗНЕС-КОМАНД .
4. Каковы признаки эффективной команды?
5. Охарактеризуйте различные типы лидерства.
6. Как определяется стиль лидерства, подходящий данной рабочей группе?

Семинар 10 (4 ч) Тренинг влияния и противостояния влиянию

Вопросы для подготовки

1. Понятие психологического влияния.
2. Виды влияния и противостояния влиянию.
3. Истинные цели влияния.
4. Понятие «манипуляция». Виды манипуляций в деловом общении.
5. Понятие психологически конструктивного влияния.
6. “Технические” средства влияния и противостояния влиянию.

Семинар 11 (4 ч) Тренинг по управлению конфликтами

Вопросы для подготовки

1. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях
2. Структура и динамика конфликта
3. Функциональное значение деловых конфликтов.
4. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях.
5. Модель делового конфликта.
6. Последствия делового конфликта.
7. Улаживание конфликта при помощи административных способов воздействия.
8. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.

Семинар 12 (4 ч) Тренинг стрессоустойчивости

Вопросы для подготовки

1. Охарактеризуйте роль эмоций в деловом общении.
2. Каковы распространенные способы обращения с эмоциями в деловом общении?
3. Назовите экологичные способы регулирования эмоционального состояния в процессе делового общения.
4. Характеристика понятия «стресс» и причины возникновения стрессов.
5. Назовите признаки стрессового напряжения. Как оценить уровень стресса?
6. Расскажите о профилактике и преодоления стресса и профессионального выгорания

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Психология делового общения» Б1.Б.21 является дисциплиной вариативной части учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (Технология и организация экскурсионных услуг (Международный туризм)). Дисциплина реализуется на Факультете истории, политологии и права Кафедрой современного туризма и гостеприимства на 2 и 3 курсе (4 и 5 семестр).

Цель дисциплины: Формирование системы представлений о психологических механизмах и закономерностях общения людей в условиях профессиональной деятельности и развитие компетентности в сфере делового общения.

Задачи дисциплины:

- формирование понимания сущности, особенностей и закономерностей делового общения, умений и навыков профессионально ориентированного общения;
- возрастание самосознания участников общения, увеличение чувствительности к характеру взаимоотношений в группе, развитие навыков поведения с окружающими в рамках стратегии сотрудничества и в зависимости от ситуации, развитие диагностических умений в сфере межличностных отношений
- коррекция, формирование и развитие установок для успешного делового общения;
- создание условий для формирования у студентов профессионально важных норм поведения и общения, собственных представлений по реализации профессиональной роли;
- формирование понимания закономерностей конфликта и путей его разрешения, умений успешно вмешиваться во внутригрупповые и межгрупповые ситуации, разрешать конфликты в деловом взаимодействии;
- развитие способностей и навыков творческого подхода к разработке стратегии и тактики коммуникационных проектов и программ, выявлению проблемных видов делового общения, анализу и интерпретации тенденций, ведущих к разрушению взаимопонимания, применению адекватных коммуникативных приемов и методов.

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

ОК – 1: способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности.

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

Знать: основы философских знаний

Уметь: проводить анализ этапов и закономерностей развития социальной значимости туризма

Владеть: навыками проведения аналитических исследований в своей деятельности

ОПК-3: способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.

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

Знать: содержание основных понятий и категорий психологии делового общения; роль и место делового общения в современном обществе; структуру, особенности и формы делового общения; национальные особенности делового общения, методы групповой коммуникации.

Уметь: применять нормы делового поведения на практике; работать в команде; предупреждать конфликты и управлять ими; эффективно осуществлять вербальную и невербальную коммуникацию с деловыми партнерами; вести деловое общение с учётом психологических, этнических норм и принципов делового общения.

Владеть: навыками эффективной межличностной коммуникации, разрешения конфликтов и группового взаимодействия; основами профессиональной речевой коммуникации, основными навыками оформления документов, навыками эмоциональной саморегуляции в процессе делового общения.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме *зачета*.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей,
Туризма и гостеприимства
№10 от 26.06.2019 г.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе (*модуле*) дисциплины
«Психология делового общения»
по направлению подготовки
«Технология и организация экскурсионных услуг (Международный туризм)»

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
	Приложение №1	29.06. 2017 г.	10
	Приложение №2	26.06. 2018 г.	11
	Приложение №3	31.08. 2020 г.	1

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочных систем (ИСС) (2017 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно- но распространяемое)
	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
	Microsoft Office 2010	Microso ft	лицензионное
	Windows 7 Pro	Microso ft	лицензионное
	AutoCAD 2010 Student	Autodes k	свободно распро- страняемое
	Archicad 19 Rus Student	Graphis oft	свободно распро- страняемое
	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
	Microsoft Share Point 2010	Microso ft	лицензионное
	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
	Microsoft Office 2013	Microso ft	лицензионное
0	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
1	Kaspersky Endpoint Security	Kaspers ky	лицензионное

** Оставить используемое ПО в рамках учебной дисциплины*

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Журналы Oxford University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочных систем (ИСС) (2018 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно- но распространяемое)
	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
	Microsoft Office 2010	Microso ft	лицензионное
	Windows 7 Pro	Microso ft	лицензионное
	AutoCAD 2010 Student	Autodes k	свободно распро- страняемое
	Archicad 21 Rus Student	Graphis oft	свободно распро- страняемое
	SPSS Statistcics 22	IBM	лицензионное
	Microsoft Share Point 2010	Microso ft	лицензионное
	SPSS Statistcics 25	IBM	лицензионное
	Microsoft Office 2013	Microso ft	лицензионное
0	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
1	Microsoft Office 2013	Microso ft	лицензионное
2	Windows 10 Pro	Microso ft	лицензионное
3	Kaspersky Endpoint Security	Kaspers ky	лицензионное

** Оставить используемое ПО в рамках учебной дисциплины*

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis Электронные издания издательства Springer
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR

	Издавания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

Приложение к листу изменений №3

1. Образовательные технологии (к п.4 на 2020 г.)

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

2. Перечень БД и ИСС (к п. 6.2 на 2020 г.)

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издавания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

3. Состав программного обеспечения (ПО) (к п. 7 на 2020 г.)

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
----------	-----------------	---------------	---

1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное