Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
Дата и время: 2024-02-21 00:00:00
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35e9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
Новокузнецкий институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

(Наименование филиала, где реализуется данная дисциплина)

Факультет информатики, математики и экономики

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета информатики,
математики и экономики

Фомина А.В.
« 14» февраля 2020 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.14 Психология делового общения

Направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело
(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки
«Гостиничная деятельность»

Программа бакалавриата

Квалификация (степень) выпускника

бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Год набора 2020

Новокузнецк 2020

Лист внесения изменений

в РПД **Б1.О.14 Психология делового общения**

(код по учебному плану, название дисциплины)

Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета информатики, математики и экономики (протокол Ученого совета факультета № 8 от 13.02.2020 г.)

для ОПОП 2020 год набора на 2020 / 2021 учебный год

по направлению подготовки _43.03.03 Гостиничное дело_

(код и название направления подготовки / специальности)

направленность (профиль) ____Гостиничная деятельность _

Одобрена на заседании Методической комиссии факультета информатики, математики и экономики (протокол методической комиссии факультета № 6 от 06.02 2020 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры экономики и управления (протокол № 5 от 23.01.2020 г.)

Оглавление

1 Цель дисциплины 4
1.1 Формируемые компетенции 4
1.2 Индикаторы достижения компетенций 4
1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине 5
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации 6
3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины 6
3.1 Учебно-тематический план 6
3.2 Содержание занятий по видам учебной работы 8
4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации 15
5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины 16
5.1 Учебная литература 16
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины 17
5.3 5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 18
6 Иные сведения и (или) материалы 18
6.1 Примерные темы письменных учебных работ 18
6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации 20

1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы бакалавриата (далее - ОПОП): УК-3, УК-4.

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицы 1 и 2.

1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 - Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции *(универсальная)*	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции
универсальная	Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
универсальная	Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

1.2 Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	**Индикаторы достижения компетенции по ОПОП**	**Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП**
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК 3.1 Организует взаимодействие группы для решения проблемной ситуации и достижения поставленной индивидуальной и групповой цели, определяет свою роль в команде с использованием приемов диагностики. УК 3.2 Формирует (форматирует) межличностное, внутригрупповое и межгрупповое пространство и взаимодействие в команде с применением социально-коммуникативных технологий.	**Б1.О.15 Психология делового общения** Б1.В.05 Деловые коммуникации и управление конфликтами в гостиничной деятельности Б2.О.01(У) Ознакомительная ФТД.01 Этика деловых отношений
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК 4.1 Использует литературную форму государственного языка в устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках. УК 4.2 Воспринимает и понимает устную и письменную речь на государственном и иностранном языках с учётом условий речевого взаимодействия; создает и корректирует высказывания в типовых ситуациях повседневной и деловой коммуникации. УК 4.3 Организует деловую коммуникацию на государственном и иностранном языках в соответствии с требованиями к её реализации. УК 4.4 Прогнозирует, оценивает и корректирует коммуникативное поведение в	Б1.О.01.03 Иностранный язык Б1.О.01.05Русский язык и деловое общение **Б1.О.15 Психология делового общения** Б1.О.22 Иностранный язык делового общения в профессиональной сфере УК-4 Б1.О.22.01 Деловой английский язык в гостиничном бизнесе УК-4 Б1.О.22.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности (китайский язык)

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
	условиях устного и письменного общения на государственном и иностранном языках.	Б1.В.05 Деловые коммуникации и управление конфликтами в гостиничной деятельности Б2.О.01(У) Ознакомительная Б2.О.03(Пд) Преддипломная

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Организует взаимодействие группы для решения проблемной ситуации и достижения поставленной индивидуальной и групповой цели, определяет свою роль в команде с использованием приемов диагностики. УК-3.2 Формирует (форматирует) межличностное, внутригрупповое и межгрупповое пространство и взаимодействие в команде с применением социально-коммуникативных технологий	Знать - специфику общения в команде; принципы толерантности и нормы взаимодействия в команде; - принципы взаимодействия в команде, обеспечивающие эффективность работы. Уметь - учитывать индивидуально-психологические особенности, социальные, этнические, конфессиональные и культурны различия при решении широкого круга задач; - диагностировать социальные, этнические, конфессиональные и культурные проблемы работы в группе; - устанавливать позитивные отношения во взаимодействии с другими членами команды; Владеть - навыками толерантного поведения; - навыками регуляции поведения в социальной группе; - навыками взаимодействия в команде в ходе творческого решения профессиональных задач.
УК -4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК 4.2 Создает и корректирует высказывания в типовых ситуациях деловой коммуникации. УК 4.3 Организует деловую коммуникацию в соответствии с требованиями к её реализации. УК 4.4 Прогнозирует, оценивает и корректирует коммуникативное поведение	Знать: - особенности делового общения, его виды, формы, критерии эффективности; Уметь: - создавать и корректировать устные и письменные высказывания, характерные для деловой коммуникации; Владеть: - навыками использования высказываний, характерных для деловой коммуникации на государственном языке;

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации

Таблица 4 – Объем и трудоемкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения		
	ОФО	ОЗФО	ЗФО
1 Общая трудоемкость дисциплины	108		108
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	54		12
Аудиторная работа (всего):	54		12
в том числе:			
лекции	18		6
практические занятия, семинары	36		6
практикумы			
лабораторные работы			
в интерактивной форме			
в электронной форме			
Внеаудиторная работа (всего):	54		92
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем			
подготовка курсовой работы /контактная работа			
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем*)*			
творческая работа (эссе)			
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	54		92
4 Промежуточная аттестация обучающегося - экзамен/зачет с оценкой и объём часов, выделенный на промежуточную аттестацию:			
2 семестр - Зачет			4

3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5.1- Учебно-тематический план очной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы	Всего трудоемкость	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости
			Лекции	Практические	Лабораторные		
1.	Общение как социально-психологическая проблема						
1.1	Введение в дисципину	8	1	2		5	УО-1, УО-

№ п/п	Наименование раздела, темы	Всего трудоемкость	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости
			Лекции	Практические	Лабораторные		
	"Психология делового общения». Предмет, основные категории и задачи курса						2,УО-4, ПР-4
1.2	Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	8	1	2		5	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.3	Перцептивная сторона делового общения.	8	1	2		5	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.4	Коммуникативная сторона делового общения.	8	1	2		5	УО-1, УО-2,УО-4, ПР-4
1.5	Психологическая культура вербального общения	8	1	2		5	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.6	Невербальные особенности в процессе делового общения	16	2	4		10	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.7	Интерактивная сторона делового общения	8	1	2		5	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
2. Деловое общение, его виды и формы.							
2.1.	Деловая беседа как основна форма делового общения	8	1	2		5	УО-1, УО-2,УО-4, ПР-4
2.2.	Психологические аспект переговорного процесса.	8	1	2		5	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
2.3.	Деловые совещания.	8	1	2		5	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
2.4.	Психологические особенност публичного выступления	8	1	2		5	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-1
2.5	Спор, дискуссия, полемик Происхождение и психологически особенности.	8	1	2		5	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-1
3. Затрудненное деловое общение и этика делового общения.							
3.1.	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.	16	2	4		10	УО-1, УО-2,УО-4, ПР-4
3.2.	Деловая этика и общие этические принципы делового общения.	8	1	2		5	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
3.3.	Служебные документы в деловом общении.	8	1	2		5	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
3.4.	Имидж как средство делового общения	8	1	2		5	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-1
	Экзамен	36					УО-4
	Итого:	**108**	**18**	**36**		**754**	

Таблица 5.2- Учебно-тематический план заочной формы обучения

№	Наименование раздела, темы	трудоем	Аудиторные			ть на	Формы

п/п			занятия				текущего контроля успеваемости
			Лекции	Практические	Лабораторные		
1.	Общение как социально-психологическая проблема						
1.1	Введение в дисциплину "Психология делового общения». Предмет, основные категории и задачи курса	8	1	1		6	УО-1, УО-2,УО-4, ПР-4
1.2	Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	8	1	1		6	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.3	Перцептивная сторона делового общения.	9	1			8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.4	Коммуникативная сторона делового общения.	9		1		8	УО-1, УО-2,УО-4, ПР-4
1.5	Психологическая культура вербального общения	9		1		8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.6	Невербальные особенности в процессе делового общения	9	1			8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
1.7	Интерактивная сторона делового общения	9		1		8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
2. Деловое общение, его виды и формы.							
2.1.	Деловая беседа как основна форма делового общения	9	1			8	УО-1, УО-2,УО-4, ПР-4
2.2.	Психологические аспект переговорного процесса.	8				8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
2.3.	Деловые совещания.	9	1			8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-4
2.4.	Психологические особеннос публичного выступления	9		1		8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-1
2.5	Спор, дискуссия, полемик Происхождение психологические особенности.	8				8	УО-1, УО-2, УО-4, ПР-1
	зачет						УО-4
	Итого:	**108**	**6**	**6**		**92**	

Шифры наименований оценочных средств

УО – устный опрос, УО-1 – собеседование по темам практических занятий, УО-2 – коллоквиум, УО-3 – зачет, УО-4 – экзамен; ПР – письменная работа: ПР-1 – тест, ПР-2 – контрольная работа, ПР-3 – эссе, ПР-4 – реферат, ПР-5 – курсовая работа, ПР-6 – научно-учебный отчет по практике, ПР-7 – отчет по НИРС; ИЗ – индивидуальное задание; ТС – контроль с применением технических средств: ТС-1 – компьютерное тестирование, ТС-2 – учебные задачи, ТС-3 – комплексные ситуационные задачи.

3.2 Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1. Общение как социально-психологическая проблема.		
Содержание лекционного курса		
1.1	Введение в дисциплину "Психология делового общения». Предмет, основные категории и задачи курса	Степень научной разработанности проблемы. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки. Общение как ведущая деятельность человека. Основные подходы к определению понятия общение в социальной психологии. Функции общения. Виды и типы общения. Структура общения.
1.2	Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	Основные подходы к определению понятия общение в социальной психологии. Функции общения. Виды и типы общения. Структура общения. Соотношение понятий профессионально и деловое общение. Структура профессионального и делового общения. Функциональная характеристика профессионального и делового общения. Понятие «субъект» и «объект» профессионального общения. Функциональная готовность специалиста к эффективному профессиональному и деловому общению.
1.3	Перцептивная сторона делового общения.	Понятие социальной перцепции в современной психологии. Характеристика процессов восприятия и познания людьми друг друга. Проблема адекватности межличностного познания. Ошибки восприятия. Эффект ореола. Эффект первичности, эффект новизны. Важнейшие детерминанты межличностного восприятия. Основные социально-перцептивные механизмы: подражание и заражение; эмпатия; каузальная атрибуция; идентификация; рефлексия; децентрация; стереотипизация.
1.4	Коммуникативная сторона делового общения.	Понятие коммуникации. Знаки и знаковые системы как средства коммуникации. Структура коммуникативного процесса. Проблема эффективности речевого воздействия. Определение, критерии и детерминанты эффективного речевого воздействия. Коммуникативные «барьеры»: определение, классификация, причины возникновения. Фасцинация: определение, приемы (семантические, акустические).
1.5	Психологическая культура вербального общения	Понятие социальной перцепции в современной психологии. Характеристика процессов восприятия и познания людьми друг друга. Проблема адекватности межличностного познания. Ошибки восприятия. Эффект ореола. Эффект первичности, эффект новизны. Важнейшие детерминанты межличностного восприятия. Основные социально-перцептивные механизмы: подражание и заражение; эмпатия; каузальная атрибуции; идентификация; рефлексия; децентрация; стереотипизация.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1.6	Невербальные особенности в процессе делового общения	Невербальные средства общения: определение, классификация, функции. Обратная связь как компонент коммуникативного процесса. Понятие об обратной связи. Позитивная и негативная обратная связь. Условия эффективной обратной связи. Техники слушанья. Пассивное слушанье. Активное слушанье. Эмпатическое слушанье.
1.7	Интерактивная сторона делового общения	Понятие об интеракции. Этапы межличностного взаимодействия: переключение, установление контакта, поддержание контакта, выход из контакта. Виды взаимодействия в общении: кооперация и конкуренция. Способы воздействия в общении: заражение, внушение, подражание, убеждение. Теория трансактного анализа Э.Берна.
Темы практических/семинарских занятий		
1.1	Введение в дисциплину "Психология делового общения». Предмет, основные категории и задачи курса	Семинар: 1. Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. 2. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». 3. Идентификация, стереотипизация, рефлексия в общении. 4. Общение как деятельность**.**
1.2	Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	Семинар: 1. Основные подходы к определению понятия общение в социальной психологии. 2. Функции общения. 3. Виды и типы общения. 4. Структура общения. 5. Соотношение понятий профессионально и деловое общение. 6. Структура профессионального и делового общения.
1.3	Перцептивная сторона делового общения.	Семинар: 1.Понятие социальной перцепции в современной психологии. 2.Характеристика процессов восприятия и познания людьми друг друга. 3.Проблема адекватности межличностного познания. 4.Ошибки восприятия. Эффект ореола. Эффект первичности, эффект новизны. 5.Важнейшие детерминанты межличностного восприятия. 6.Основные социальноперцептивные механизмы: подражание и заражение; эмпатия; каузальная атрибуция; идентификация; рефлексия; децентрация; стереотипизация.
1.4	Коммуникативная сторона делового общения.	Семинар: 1.Понятие коммуникации. 2.Знаки и знаковые системы как средства коммуникации. 3.Структура коммуникативного процесса. 4.Проблема эффективности речевого воздействия.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		5.Определение, критерии и детерминанты эффективного речевого воздействия. Коммуникативные «барьеры»: определение, классификация, причины возникновения. 6.Фасцинация: определение, приемы (семантические, акустические).
1.5	Психологическая культура вербального общения	Семинар: 1.Понятие социальной перцепции в современной психологии. Характеристика процессов восприятия и познания людьми друг друга. 2.Проблема адекватности межличностного познания. Ошибки восприятия. Эффект ореола. Эффект первичности, эффект новизны. 3.Важнейшие детерминанты межличностного восприятия. Основные социально-перцептивные механизмы: подражание и заражение; эмпатия; каузальная атрибуции; идентификация; рефлексия; децентрация; стереотипизация.
1.6	Невербальные особенности в процессе делового общения	Семинар: 1.Невербальные средства общения: определение, классификация, функции. 2.Обратная связь как компонент коммуникативного процесса. Понятие об обратной связи. 3.Позитивная и негативная обратная связь. 4.Условия эффективной обратной связи.
1.7	Интерактивная сторона делового общения	Семинар: 1.Понятие об интеракции. 2.Этапы межличностного взаимодействия: переключение, установление контакта, поддержание контакта, выход из контакта. 3.Виды взаимодействия в общении: кооперация и конкуренция. Способы воздействия в общении: заражение, внушение, подражание, убеждение. Теория трансактного анализа Э.Берна.
2. Деловое общение, его виды и формы.		
Содержание лекционного курса		
2.1.	Деловая беседа как основная форма делового общения	Место и роль профессионального общения в функциональной системе управленческой деятельности. Понятие управленческого общения, его структура, функции и виды. Средства управленческого общения. Техника управленческого общения. Социальная перцепция в общении руководителя и подчиненного. Взаимодействие партнеров и психологическое воздействие в управленческом общении.
2.2.	Психологические аспекты переговорного процесса.	Деловые переговоры: определение, виды. Подготовка к переговорам. Порядок и этапы проведения деловых переговоров. Технология ведения переговоров. Приемы и тактики ведения переговоров. Аргументация и контраргументация. Психологические методы воздействия на партнера. Манипуляция в деловом

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		общении. Способы манипуляции и противодействия. Национальные стили ведения переговоров.
2.3.	Деловые совещания.	Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов в ходе делового общения: мотивационно-потребностная, волевая, познавательная сферы личности клиента. Неосознанные регуляторы поведения клиентов в ходе делового общения. Гендерные, этнические, возрастные и характерологические особенности как детерминанты профессионального и делового общения.
2.4.	Психологические особенности публичного выступления	Теоретические основы коммуникационной компетентности службы приема и размещения в гостинице. Коммуникативная культура обслуживания гостей. Словарный состав и запас персонала гостиницы, произношение, грамматика и стилистика речи. Этапы коммуникативного процесса. коммуникативные типы партнеров, Приемы влияния на людей, самопрезентации. Социально-психологические тренинги с персоналом фирмы (предприятия) по мотивации к безконфликтному взаимодействию с потребителем, внутри рабочей группы, с деловыми партнерами. Барьеры общения: понятие и содержание (понимания, отношения, социальнокультурный, эмоциональные). Способы преодоления барьеров взаимопонимания.
2.5	Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.	Классификация психических состояний человека. Виды и характеристика основных психических состояний человека по уровню активации организма. Виды и характеристика основных психических состояний человека по уровню активации организма. Состояние релаксации. Психологическое воздействие и манипулирование Представление о манипуляционных технологиях: а) приемы управления вниманием; б) приемы выявления потребностей клиента; в) искусство вовлечь потребителя в разговор.
Темы практических/семинарских занятий		
2.1.	Деловая беседа как основная форма делового общения	Семинар: 1.Место и роль профессионального общения в функциональной системе управленческой деятельности. 2.Понятие управленческого общения, его структура, функции и виды. Средства управленческого общения. Техника управленческого общения. 3.Социальная перцепция в общении руководителя и подчиненного. Взаимодействие партнеров и психологическое воздействие в управленческом общении.
2.2.	Психологические аспекты переговорного процесса.	Семинар: 1. Переговоры: классификация переговоров, 2. Этапы переговорного процесса, 3. Методы (вариационный, компромиссный, метод

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		уравновешивания, метод интеграции) 4. Тактика переговорного процесса (устранения, выдвижения новых гипотез, закон края, открытых вопросов, частичного согласия, ссылка на факты, «человеческий фактор»)
2.3.	Деловые совещания.	Семинар: 1. . Назовите этапы подготовки и проведения совещания. 2. Что может способствовать успеху совещания? 3. Каковы причины неэффективных, "затяжных" совещаний? 4. Каковы требования, предъявляемые к выступлению на совещании? 5. Назовите основные изменения, которые происходят с информацией при перефразировании? 6. Каков механизм резюмирования? 7. Какую структуру имеет полный и краткий протокол? 8. С какой целью речь на совещании протоколируется?
2.4.	Психологические особенности публичного выступления	Семинар: 1. Принципы презентационной речи: краткость, последовательности, целенаправленности, усиления, результативности. 2. Принципы презентационной речи (Принцип краткости, принцип последовательности, принцип целенаправленности, принцип усиления, принцип результативности) **.**
2.5	Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.	Семинар: Определение понятий "спор", "дискуссия", "полемика". Классификация видов спора. Спор (спор из-за истины; спор для убеждения оппонента; спор для одержания победы; спор ради спора). 1. Дискуссия. 2. Полемика.
3. Затрудненное деловое общение и этика делового общения.		
Содержание лекционного курса		
3.1.	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.	Понятие конфликта. Двойственная природа конфликтов. Типы и виды конфликтов. Объективные и субъективные причины конфликтов. Структура конфликта и динамика его течения. Стратегии и способы поведения в конфликте. Технология конструктивного разрешения конфликтов. Медиация.
3.2.	Деловая этика и общие этические принципы делового общения.	Этапы делового общения. Типы собеседников. Подготовка к деловой беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Законы аргументации и убеждения. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Социально-психологические показатели успешности беседы. Тактика проведения деловых переговоров.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		Этика и этикет делового общения.
3.3.	Служебные документы в деловом общении.	Основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения управления. Виды и применение унифицированных систем документации. Виды документов, их классификация. Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления. Заявление. Объяснительная записка. Визитная карточка.
3.4.	Имидж как средство делового общения	Главные требования, предъявляемые фирмой к своим сотрудникам: преданность, заинтересованность, чувство долга и ответственность за благополучие своей фирмы. Социально-ролевое и функциональное назначение одежды делового человека. Требования к одежде. Особенности внешнего вида женщины. Особенности внешнего вида мужчин. История происхождения деловой одежды. Цветовые предпочтения в одежде для офиса, а также для официальных мероприятий и переговоров. Требования, предъявляемые к одежде.
Примеры Тем практических/семинарских занятий		
3.1.	Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.	Семинар: 1. Понятие конфликта. 2. Виды и формы конфликта. 3. Структура конфликта, основные ее составляющие. 4. Основные источники конфликта, негативные и позитивные последствия конфликта; 5. Стили конфликтного поведения. 6. Методы и типологии конфликтного поведения.
3.2.	Деловая этика и общие этические принципы делового общения.	Семинар: 1. Этические нормы общения. 2. Стили делового общения. 3. Стратегия делового поведения в коллективе. 4. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения. 5. Правила поведения в условиях конфликта. Практическое задание: 1. Приведите примеры разных стилей делового общения. 2. Поясните, что значит «быть хорошим слушателем». 3. Приведите примеры различного реагирования на критику. 4. Подготовьте сценарий деловой игры с примерами конфликтных ситуаций.
3.3.	Служебные документы в деловом общении.	Семинар: **1.** Деловой стиль. 2. Из истории формирования официально – делового стиля. Жанры. 3. Основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения управления. 4. Виды и применение унифицированных систем

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		документации. 5. Виды документов, их классификация. 6. Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления. 7. Заявление. 8. Объяснительная записка. 9. Визитная карточка
3.4.	Имидж как средство делового общения	Семинар: 1. Формирование имиджа, понятие, задачи, законы создания. **2.** Имидж, определение, значение, алгоритм построения. 3. Гармония цвета. **4.** Законы восприятия. 5. Иллюзия одевания. Правила подбора деловой одежды. 6. Аксессуары, правила выбора. Стили одежды. 7. Требования к деловой одежде женщин и мужчин.

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 - Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (18 недель)
Текущая учебная работа в семестре (Посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	**80**	Лекционные занятия (конспект) (18 занятий)	**1 балл** - посещение 1 лекционного занятия	9-18
		Работа на семинарах	**1 балл** - посещение 1 практического занятия **2 балла** – посещение 1 занятия и выполнение работы на 51-65% **3 балла** - самостоятельность и выполнение работы на 66-85 % **4 балла** - вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 66-85 % **5 баллов** – существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 86-100%	20-45
		Индивидуальное задание по разделам 1-3 (словарь)	**7 баллов** (пороговое значение) **10 баллов** (максимальное значение)	7-10
		Индивидуальное задание по разделам 1-3 (3 задания)	**5 баллов** (пороговое значение) **9 баллов** (максимальное значение)	15-27
Итого по текущей работе в семестре				51 - 100

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (18 недель)
тест	**20**	Решение заданий части А.	**2,5 балла** (пороговое значение) **5 баллов** (максимальное значение)	2,5-5
		Решение заданий части В.	**2,5 балла** (пороговое значение) **5 баллов** (максимальное значение)	2,5-5
		Решение заданий части С. Задание 1	**3 балла** (пороговое значение) **5 баллов** (максимальное значение)	3-5
		Решение заданий части С. Задание 2	**3 балла** (пороговое значение) **5 баллов** (максимальное значение)	3-5
Итого по промежуточной аттестации (зачету)				11 – 20 б. (51 – 100% по приведенной шкале)
Суммарная оценка по дисциплине: Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации				51 – 100 б.

В промежуточной аттестации оценка выставляется в ведомость в 100-балльной шкале и в буквенном эквиваленте (таблица 8):

Таблица 8. Оценка уровня усвоения дисциплины и компетенций

Критерии оценивания компетенции	Уровень усвоения дисциплины и компетенций	Итоговая оценка	Оценка по 100-балльной шкале
Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, демонстрирует отрывочные знания, не способен решать практические профессиональные задачи, допускает множественные существенные ошибки в ответах, не умеет интерпретировать результаты и делать выводы.	первый	не зачтено	менее 51 балла
Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, способен решать практические профессиональные задачи, может интерпретировать полученные результаты, допускает незначительные ошибки в выводах.	пороговый	зачтено	51-100 баллов

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошевая И.П., Канке А.А. - Москва :ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. (Профессиональное образование) ISBN 978-5-8199-0374-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/444527 (дата обращения: 28.01.2020).

2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: Учебник / Бороздина Г.В., 2-е изд. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 295 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-006458-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/465327 (дата обращения: 28.01.2020).

Дополнительная учебная литература

1. Чеховских, М. И. Психология делового общения: Учебное пособие / Чеховских М.И., - 3-е изд., стер. - Москва :ИНФРА-М Издательский Дом, Нов. знание, 2011. - 253 с. (Высшее образование)ISBN 978-5-16-004694-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/254643 (дата обращения: 28.01.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-747-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/406091 (дата обращения: 28.01.2020). – Режим доступа: по подписке.

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ согласно таблице 9.

Таблица 9 - Учебные аудитории и программное обеспечение

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
716 Учебная аудитория для проведения: - занятий лекционного типа; - групповых и индивидуальных консультаций; - текущего контроля и промежуточной аттестации. **Специализированная (учебная) мебель:** доска меловая, кафедра, столы, стулья. **Оборудование для презентации учебного материала:** *переносные* - ноутбук, экран, проектор. **Используемое программное обеспечение:** MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС**.	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19
733 Класс деловых игр. Учебная аудитория для проведения: - занятий семинарского (практического) типа. **Специализированная (учебная) мебель:** круглый стол, столы, стулья. **Оборудование для презентации учебного материала:** *переносное* - ноутбук, экран, проектор. **Используемое программное обеспечение:** MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19

5.3 5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Научная электронная библиотека журналов - http://elibrary.ru
2. На сайте представлена библиотека электронных книг психологической направленности - http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/
3. Сайт «Психологос» - https://www.psychologos.ru
4. Статьи и психологические тесты, тест Томаса – Киллмэна – Типы поведения в конфликте - https://www.psychologos.ru/articles/view/test-tomasa---tipy-povedeniya-v-konflikte

6 Иные сведения и (или) материалы

6.1 Примерные темы письменных учебных работ

Примерные темы рефератов (докладов):

1. Определение понятия «общение», его структура и функции.
2. Характеристика и содержание общения.
3. Механизмы воздействия в процессе общения.
4. Понятие и виды психологического воздействия.
5. Закономерности психологического воздействия.
6. Методы психологического воздействия
7. Сущность и основные характеристики межличностного восприятия.
8. Психологические особенности межличностного взаимопонимания.
9. Первое впечатление и длительное общение.
10. Самоподача в общении.
11. Общение как коммуникация.
12. Вербальные и невербальные средства общения.
13. Структура коммуникации.
14. Барьеры коммуникации.
15. Общение как интеракция.
16. Сущность и особенности взаимодействия.
17. Разновидности взаимодействия.
18. Классификация взаимоотношений.
19. Стили общения.
20. Деловая беседа как основная форма делового общения.
21. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
22. Парирование замечаний собеседников.
23. Психологические приемы влияния на партнера.
24. Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
25. Проксемические особенности невербального общения.
26. Визуальный контакт.
27. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
28. Межнациональные различия невербального общения
29. Психологические принципы общения.
30. «Просчеты» в процессе разговора.
31. Спор, его психологические основы и особенности участия в нем.
32. Психологические типы собеседников.
33. Пять основных групп вопросов в ходе беседы.
34. Парирование замечаний собеседника и умение высказать собственные замечания.
35. Формальная сторона подготовки совещания.
36. Цели и функции руководителя до и во время совещания.

37. Динамика совещательного процесса.
38. Приемы ведения дискуссии.
39. Переговоры как разновидность общения.
40. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров.
41. Подготовка к переговорам.
42. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
43. Выслушивание партнера как психологический прием.
44. Техника и тактика аргументирования.
45. Формирование переговорного процесса.
46. Национальные стили ведения деловых переговоров.
47. Подготовка к выступлению.
48. Риторические приемы в публичном выступлении.
49. Личность и особенности речи убеждающего.
50. Аргументация и доказательство. Техника аргументации.
51. Классическая типология Курта Левина.
52. Выбор оптимального стиля руководства: ситуационный подход.
53. Психологические проблемы руководства.
54. Имидж делового человека. Модели поведения. Тактика общения.
55. Рабочая группа: социально-психологические особенности.
56. Типы взаимоотношений в системе руководитель — подчиненный.
57. Морально-психологический климат коллектива.
58. Классификация психотипов личностей.
59. Проблема лидерства. Роль руководителя в становлении коллектива
60. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
61. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
62. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
63. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
64. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта
65. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».
66. Классификация видов спора.
67. Культура спора и его предмет.
68. Позиции полемистов.
69. Поведение участников спора.
70. Индивидуальные особенности участников спора.
71. Национальные и культурные традиции спора.
72. Уважительное отношение к оппоненту.
73. Выдержка и самообладание в споре.
74. Психологические приемы убеждения в споре.
75. Приемы воздействия на участников спора.
76. Вопросы в споре и виды ответов.
77. Нечестные приемы. Позволительные и непозволительные уловки.
78. Понятие и природа стресса.
79. Профилактика стрессов в деловом общении.
80. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

Таблица 10 - Примеры тем практических/семинарских занятий

Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.	Семинар: 1. Понятие конфликта. 2. Виды и формы конфликта. 3. Структура конфликта, основные ее составляющие. 4. Основные источники конфликта, негативные и позитивные последствия конфликта;

	5. Стили конфликтного поведения. 6. Методы и типологии конфликтного поведения.
Деловая этика и общие этические принципы делового общения.	Семинар: 1. Этические нормы общения. 2. Стили делового общения. 3. Стратегия делового поведения в коллективе. 4. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения. 5. Правила поведения в условиях конфликта. 6. Практическое задание: 7. Приведите примеры разных стилей делового общения. 8. Поясните, что значит «быть хорошим слушателем». 9. Приведите примеры различного реагирования на критику. 10. Подготовьте сценарий деловой игры с примерами конфликтных ситуаций.
Служебные документы в деловом общении.	Семинар: **1.** Деловой стиль. 2. Из истории формирования официально – делового стиля. Жанры. 3. Основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения управления. 4. Виды и применение унифицированных систем документации. 5. Виды документов, их классификация. 6. Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления. 7. Заявление. 8. Объяснительная записка. 9. Визитная карточка
Имидж как средство делового общения	Семинар: 1. Формирование имиджа, понятие, задачи, законы создания. 2. Имидж, определение, значение, алгоритм построения. 3. Гармония цвета. 4. Законы восприятия. 5. Иллюзия одевания. Правила подбора деловой одежды. 6. Аксессуары, правила выбора. Стили одежды. 7. Требования к деловой одежде женщин и мужчин.

6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Таблица 10 - Примерные теоретические вопросы и практические задания к экзамену

№ п.п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вопросы к зачету (задания, задачи)
Вопросы по содержанию дисциплины		

№ п.п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вопросы к зачету (задания, задачи)
1	Общение как социально-психологическая проблема.	1. Специфика делового общения. 2. Структура общения. 3. Стили общения: ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение. 4. Установление контакта в деловом общении. 5. Аттракция в деловом общении и способы ее формирования. Эффект ореола. 6. Взгляд, его виды и роль в общении. 7. Вербальные и невербальные средства коммуникации. 8. Неинтенциональные знаки. 9. Понятие перцепции. Психологические особенности восприятия информации - визуалы, аудиалы, кинестетики. 10. Особенности восприятия информации. Способы улучшения восприятия. 11. Виды слушания. Типичные ошибки слушания. 12. Умение слушать и слышать. Приемы хорошего слушания. 13. Способы управления вниманием делового партнера и аудитории. 36 Использование проксемики в деловом общении. 37. Позиции партнеров в контакте (пристройки). 38. Транзактный анализ Э.Берна в деловом общении. 39. Подготовка и проведение деловых переговоров. 40. Психологические методы воздействия на партнера. 41. Способы манипуляции. 42. Способы противостояния манипуляции. 43. Аргументация. Приемы и методы аргументации. 44. Конфликт в деловом общении. Стратегии решения конфликтной ситуации. 45. Стили управления: Авторитарный, демократический и нейтральный. 46. Правила общения с клиентами. 47. Управленческое общение.
2	Деловое общение, его виды и формы.	
3	Затрудненное деловое общение и этика делового общения.	
Задания		
1	Общение как социально-психологическая проблема.	1. Каковы основные функции общения? 2. Какие факторы определяют эффективность речевого воздействия? 3. Что такое фисцинация? 4. Причины возникновения коммуникативных барьеров? 5. Какие функции выполняют невербальные средства общения? 6. Что такое социальная перцепция? 7. Какие социально-перцептивные механизмы лежат в основе восприятия и понимания людьми друг друга? 8. В чем заключается суть транзактного анализа? 9. Проведите сравнительный анализ различных методов психологического воздействия. 10. Как соотносятся понятия деловое и
2	Деловое общение, его виды и формы.	
3	Затрудненное деловое общение и этика делового общения.	

№ п.п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вопросы к зачету (задания, задачи)
		профессиональное общение? 11. Что определяет функциональную готовность специалиста к профессиональному общению? 12. Как влияет мотивационно-потребностная сфера личности клиента на протекание делового общения? 13. В чем выражается влияние особенностей познавательной сферы клиентов на протекание делового общения? 14. Какие социально-психологические факторы определяют особенности построения профессионального общения специалиста? 15. Дайте характеристику этапам проведения деловых переговоров. 16. Какие факторы влияют на успешность переговоров? 17. Раскройте специфику управленческого общения. 18. Основные этапы управленческого общения. 19. Какие факторы влияют на точность прогнозирования поведения партнера в управленческом общении? 20. Что включает в себя понятие субъективные причины конфликтов? 21. Основные этапы протекания конфликтов? 22. Что характерно для конструктивных способов разрешения конфликтов?

Составители: Добрынина О.А.