

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б3.В.ОД.9 Психология делового общения

**Семестр:** 2

**Количество часов:** 108

**Количество зачетных единиц:** 2

**Промежуточная аттестация:** зачет

### **Место дисциплины в структуре ООП:**

Дисциплина «Психология делового общения» включена в базовую часть профессионального цикла дисциплин учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 *Сервис* профиль «Производственный сервис». Содержание дисциплины основано на преемственности и взаимосвязи с такой дисциплинами, как «Психология и педагогика», «Философия», «Психология», «Социология».

**Цель и задачи освоения дисциплины:** формирование у студентов представления о предмете психологии общения, о типах общения и его строении, о феноменах и закономерностях общения, о возможностях управления впечатлением в общении, о технологиях подготовки к различным формам общения, о способах применения полученных знаний в практической деятельности, в регуляции социального поведения личности и группы.

**Задачи:**

- раскрыть специфику и особенности общения как социально-психологического явления, показать сложность его строения и неоднозначность связей личности и результатов общения;
- обратить внимание на историю развития отечественной психологии общения и ее связь с развитием различных гуманитарных дисциплин и самой психологической науки;
- ознакомить студентов с особенностями межличностного восприятия коммуникации и взаимодействия в общении;
- научить студентов осмысливать различные факторы затрудненного и незатрудненного общения, диагностировать и прогнозировать поведение субъекта в ситуациях затрудненного общения;
- продемонстрировать значимость выявленных закономерностей для понимания и решения психологических проблем общения, организации его различных форм, для развития и коррекции общения;
- дать знания современных теоретических, методических материалов по формированию коммуникативной культуры;
- сформировать у студентов представление о сущности коммуникативного процесса;
- изучить подходы к формированию индивидуальной культуры общения и владения литературным языком и деловой письменной и устной речью;
- содействовать овладению культурой мышления, умению в письменной форме и устной речи оформить его результаты;

– формировать активную позицию менеджера.

### **Содержание дисциплины:**

Теоретико-методологические основы современной психологии общения. Становление психологической теории общения в отечественной психологии. Несколько подходов к пониманию общения: общепhilosophическая концепция, социологическая концепция, психологический подход, социально – психологическое понимание общения. Содержание общения. Предмет, задачи, средства общения. Потребность в общении, коммуникативные мотивы, действия, продукт общения (А.Н. Леонтьев). Уровни общения. Функции общения. Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Общие принципы построения делового общения.

Классификации типов и видов общения. Особенности делового общения. Виды делового общения: устные, монологические, диалогические и письменные – служебные документы. Управленческое общение: понятие и функции. Вертикальное и горизонтальное проявление форм управленческого общения. Понятие коммуникации, ее функции. Коммуникативный процесс: понятие, цель, элементы. Субъекты общения. Движение информации, взаимная передача закодированных сведений между двумя индивидами. Модель коммуникационного процесса (Кто? Что? Как? Кому? С каким эффектом?). Позиции коммуникатора (открытая, отстраненная, закрытая). Виды вопросов: "закрытые", "открытые", риторические, вопросы для обдумывания, переломные вопросы.

Барьеры общения (коммуникации) и технологии их преодоления. Барьеры непонимания, социально-культурного различия, барьеры отношения и т.д. Управление вниманием в общении. Приемы привлечения внимания: прием «нейтральной фразы», «завлечения», прием установления зрительного контакта. Поддержание внимания: прием «изоляции», «навязывания ритма», акцентировки. Приемы повышения эффективности общения.

Значение технологии передачи информации. Обмен деловой информацией. Создание раппорта и психологическое присоединение как один из ключевых элементов эффективного общения.

Технологии невербальных средств общения. Многофункциональность невербального поведения личности. Оптико – кинетическая система. Кинесические средства общения (мимика, взгляд, поза, жесты, походка). Пара- и экстралингвистическая (акустическая) система. Такесические средства общения. Проксемические средства общения.

Технологии вербальных средств общения. Культура речевого общения. Диалог – наиболее эффективная форма общения. Техника постановки вопросов. Искусство слушать. Неэффективное слушание. Типичные ошибки слушания: перебивание собеседника, поспешные выводы, поспешные возражения, непрошенные советы. Эффективное слушание, его виды. Общие правила при ведении бесед в деловой и неформальной обстановке.

Общение как процесс восприятия и понимания людьми друг друга. Каналы восприятия: аудиальный, визуальный и кенестетический. Модальность со-

беседника. Выявление ведущей репрезентативной системы партнера по общению.

Психологические механизмы восприятия и взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия, каузальная атрибуция. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны. Стереотипы и установки при восприятии партнера в общении. Фактор превосходства, привлекательности и отношения к нам. Обратная связь в общении.

Структура межличностного взаимодействия. Сущность интеракции. Признаки и структура совместной деятельности. Эффективность и продуктивность взаимодействия. Социальные качества человека, влияющие на психологическую совместимость: интроверсия – экстраверсия, мобильность – ригидность, доминантность – недоминантность. Стратегии взаимодействия: кооперация и конкуренция. Виды социальных мотивов взаимодействия. Пять основных стратегий взаимодействия по К. Томасу. Трансактный анализ взаимодействия Э.Берна. Основные характеристики состояний ЭГО: Родитель, Взрослый, Ребенок. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Заражение. Внушение. Подражание. Похвала. Правила комплимента. Искусство критики. Убеждение. Аргументация. Риторические методы аргументирования. Социальное влияние: суггестия, конформизм, нонконформизм.

Манипуляция как разновидность социально-психологического воздействия: признаки манипуляции. Предпосылки манипуляции: культурные, социальные, социально-психологические. Манипулятивные технологии: манипулятивное воздействие, психологическое давление, информационное оформление. Деструктивность манипулятивного воздействия и распознавание манипуляции в общении. Методы противостояния манипуляции. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

Человек, индивид, индивидуальность, личность. Концепции личности и их учет в деловом общении. Защитные механизмы личности. Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении. Холерический, сангвинический, меланхолический, флегматический типы темперамента. Четыре пути приспособления темперамента к требованиям деятельности. Внешние проявления психологических типов. Конституционная типология личности Кречмера. Психогеометрическая типология личности. Психологические типы деловых партнеров. Типы сотрудников в служебном общении.

Психологическая составляющая конфликта. Признаки конфликтов. Типология конфликтов. Структура конфликта. Причины конфликтов. Модель конфликтного процесса и его последствия. Основные стратегии поведения личности в конфликтном взаимодействии. Типы конфликтных личностей. Технологии рационального поведения в конфликте. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтом. Технологии благоприятного разрешения конфликта. Алгоритм управления конфликтом.

Понятие и природа стресса. Физиологическая природа стресса. Стресс и дистресс. Причины и источники стресса: организационные, организационно-личностные, организационно-производственные факторы. Признаки и меха-

низм протекания стресса. Виды профессиональных стрессов. Синдром опустошения, его стадии. Приемы, помогающие прервать процесс опустошения на начальной стадии его развития. Саморегуляция работника, три непреложных закона трудовой жизни. Практикум снятия стресса. Правила поведения в острой стрессовой ситуации.

Деловая беседа. Основные фазы деловой беседы. Основные приемы начала деловой беседы (метод снятия напряжения, метод зацепки, метод стимулирования воображения, метод прямого подхода). Закономерности аргументации при ведении деловой беседы. Принятие решения – завершающая фаза беседы. Основные принципы успешного ведения деловой беседы.

Деловые переговоры. Виды переговоров. Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Стратегии и тактики переговоров. Документальное оформление результатов переговоров. Психологические аспекты переговорного процесса. Национальные стили ведения переговоров.

Деловая дискуссия. Деловые совещания и собрания. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником. Особенности общения через переводчика.

Понятие имиджа. Свойства, функции, задачи имиджа. Имиджирование, его виды: телесно ориентированное и личностно ориентированное. Современная типология имиджа. Структура личного имиджа. Персональные, социальные и символические составляющие имиджа. Позитивный и негативный имидж. Методы формирования позитивного отношения. Конструирование правильного имиджа. Технологии управления личным имиджем. Типичные ошибки при конструировании и реализации личного имиджа. Внешний облик делового человека. Особенности внешнего облика деловой женщины, делового мужчины.

Из истории ораторского искусства. Этапы подготовки и проведения публичного выступления - докоммуникативный, коммуникативный, посткоммуникативный. Подбор материала, создание текста, репетиция. Способы размещения слушателей в аудитории - аудиторное, "конференция", "подкова", "кабаре", "круглый стол", "У-образное". Способы выступления с речью - чтение текста, воспроизведение по памяти, импровизация. Установление контакта с аудиторией. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека. Поза, жесты, мимика оратора.

Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения. Психологические приемы влияния на партнера. Искусство комплимента, похвала. Принципы и правила успешной организации времени.

Этикет, его сущность, принципы, значение. Системообразующие принципы культуры поведения: гуманизм, целесообразность действий, эстетическая привлекательность поведения, учет национальных особенностей, народных обычаев и традиций. Деловой этикет и его формы. Предназначение делового этикета и протокола. Ключевые принципы делового этикета: служебной субординации, деловой толерантности, пунктуальности, конфиденциальности. Этикет официального общения, этикет неофициального общения. Средства и методы.

Этикет представления, знакомства, приветствия. Этикет деловых телефонных переговоров. Современные правила речевой коммуникации. Культура ре-

чи. Речевой этикет. Требования к содержанию речи, соблюдению общепринятых языковых норм, технике речи. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении и его национальный характер. Этикетные формулы, используемые в различных ситуациях: торжественных, скорбных, деловых.

Особенности деловой переписки. Виды деловой корреспонденции. Документирование управленческой деятельности. Состав управленческих документов. Характеристика современного делового письма. Виды писем. Общие правила оформления документов. Реквизиты. Роль документационного обеспечения в деловом общении.

**В результате освоения учебной дисциплины** обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

ОК-8: способность к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (*знать* особенности устной и письменной речи в сфере делового общения; *уметь* создавать и редактировать тексты профессионального и официально-делового назначения в соответствии с нормами современного русского языка и стандартами оформления деловой документации; *владеть* техникой речи и жанрами устного делового общения (беседа, телефонный разговор, деловое совещание, переговоры, презентации);

ОК-15: стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (*знать* основные методы и средства познания, обучения и самоконтроля; *уметь* самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития культурных и профессиональных компетенций; *владеть* способностью к интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию);

ПК-10: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (*знать* технологию процесса и формирования клиентурных отношений в сфере услуг; психологические особенности потребителя; методы и приемы работы в контактной зоне; *уметь* определять профиль аудитории, личности, организации; разрабатывать тактику формирования имиджа организации; применять на практике теоретические знания законов удовлетворения потребностей в зависимости от спроса; *владеть* способностью применять на практике теоретические знания законов удовлетворения потребностей в зависимости от спроса; современными приемами работы с потребителем в контактной зоне; разработкой рекомендаций и предложений для работы в контактной зоне).

### **Образовательные технологии:**

В преподавании дисциплины «Психология делового общения» применяются разнообразные интерактивные образовательные технологии в зависимости от вида и цели учебного занятия.

Теоретический материал излагается на лекционных занятиях.

Практические занятия ориентированы на закрепление теоретического материала, изложенного на лекционных занятиях, а также на приобретение дополнительных знаний, умений и практических навыков осуществления аналитической и профессиональной деятельности с применением интерактивных форм обучения (моделирования деловых ситуаций, подготовка презентаций, написание эссе и др.).

**Составитель:** Н.А. Махарамова, кафедра гуманитарных дисциплин