

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина **Б1. Б ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Семестр: 2

Количество часов: 144

Количество зачетных единиц: 4

Промежуточная аттестация: экзамен

Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Психология делового общения» относится к базовой части (Б1.Б) гуманитарного, социального и экономического цикла направления 43.03.01 *Сервис* направленность «Производственный сервис», обеспечивающего подготовку бакалавра. Место этого курса в системе высшего образования определяет его назначение – обеспечить практическое овладение основами психологии в своей профессии на основе преемственности в обучении: вуз – послевузовское обучение (повышение квалификации, самообразование). Дисциплина «Психология делового общения» продолжает и углубляет гуманитарную подготовку будущего бакалавра, значение которой все более возрастает на современном этапе развития общества.

Основное содержание дисциплины строится таким образом, чтобы обеспечить преемственность с такими предметами как «Философия», «Социология», «Культурология», «Политология», «Экономика».

Цель и задачи освоения дисциплины:

Цель освоения дисциплины «Психология делового общения» состоит в том, чтобы сформировать у студентов представление 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 психолога, в регуляции социального поведения личности и группы.

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 *Сервис* направленность «Производственный сервис» должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

- *организационно-управленческая деятельность:*

управление персоналом, оценка состояния морально- психологического климата в коллективе;

участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса с учетом особенностей межличностного восприятия коммуникации и взаимодействия в общении;

- *научно-исследовательская деятельность:*

усвоение студентами основных понятий и категорий, методов и функций психологии делового общения, иметь представление об основных тенденциях развития психологических наук в современном мире, осуществление нравственного и правового воспитания;

формирование представлений об основных путях непосредственного участия в общественной жизни и необходимых для этого навыках и умениях;
разработка элементов оптимизации сервисной деятельности; участие в исследованиях потребительского спроса;

участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;

- *производственно-технологическая деятельность:*

организация оформления документов, для получения разрешительной документации для функционирования предприятия сервиса с учетом социальных факторов и их влияния на общественные процессы;

мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;

- *сервисная деятельность:*

знание основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности;

предоставление услуги потребителю, диагностируя и прогнозируя поведение субъекта в ситуациях затрудненного общения;

знание основ международных отношений для обеспечения международного взаимодействия.

Содержание дисциплины:

Теоретико-методологические основы современной психологии общения. Становление психологической теории общения в отечественной психологии. Несколько подходов к пониманию общения: общефилософская 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: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния. 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 (приветственная речь, торговая речь, информационная речь, доклад), диалогические (деловой разговор, деловая беседа, переговоры, интервью, дискуссия, совещание, пресс-конференция, контактный деловой разговор) и письменные - служебные документы (деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др.).

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 собеседника. 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. Механизмы воздействия в деловом общении. Технологии манипулятивного воздействия

Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Заражение. Внушение. Подражание. Похвала. Правила комплимента. Искусство критики. Убеждение. Аргументация. Риторические методы аргументирования. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм.

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. Психогометрическая 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 механизм 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 речи. 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 следующей компетенцией: ОК-5 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Образовательные технологии: в преподавании дисциплины «Психология делового общения» применяются разнообразные интерактивные образовательные технологии в зависимости от вида и цели учебного занятия (ситуативно-ролевые игры, проектная технология, видеопрезентации и т.д.).

Составитель: Новолодская С.Л., кафедра гуманитарных дисциплин