

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)

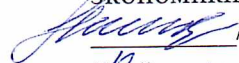
ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра «История и философия»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета

экономики и управления

 /М. Ю. Еремина/
«18» марта 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология делового общения»

направление подготовки (специальность)

38.03.02 «Менеджмент»

(уровень подготовки: бакалавриат)

направленность (профиль):


«Менеджмент организации»

Петропавловск-Камчатский,
2020

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Составитель рабочей программы
Ст. преподаватель кафедры «История и философия»  Г. В. Безуглая

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «История и философия»
«06» марта 2020 г., протокол №06

И. о. заведующего кафедрой «История и философия»
«06» марта 2020 г.  В. В. Агафонов

1 Цели и задачи учебной дисциплины

Целью курса «Психология делового общения» является сформировать или развить коммуникативную культуру в деловом общении, создать необходимые предпосылки для теоретического понимания и практического применения в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере.

Основными **задачами** курса являются:

- изучить общепринятые нравственные требования к общению;
- изучить виды корпоративного общения
- рассмотреть формы и методы управления взаимодействием людей.

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общепрофессиональные:

ОПК-4 – способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

Профессиональные:

ПК-2 – владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

Таблица – Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Планируемый результат обучения по дисциплине	Код показателя освоения
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Знать: - основные категории и принципы, используемые в деловом общении; - психологическую структуру деятельности общения и место в ней процессов ориентировки; - функционально-целевые факторы ориентировки в процессах общения; - групповые и ролевые факторы ориентировки в процессе общения	З(ОПК-4)1 З(ОПК-4)2 З(ОПК-4)3 З(ОПК-4)4
		Уметь: - психологически верно и ситуативно обусловлено вступать в общение; - максимально использовать социально-психологические характеристики коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение; - овладеть и удерживать инициативу в общении; - формировать и «управлять» социально-психологическим настроением партнера по общению; - мобилизоваться на достижение поставленной коммуникативной задачи.	У(ОПК-4)1 У(ОПК-4)2 У(ОПК-4)3 У(ОПК-4)4 У(ОПК-4)5
		Владеть: - методами психологической диагностики, прежде всего умением анализировать собственные психические состояния, а также приемами описания психологических особенностей других субъектов общения, как отдельных работников, так и рабочих	В(ОПК-4)1

		групп, организаций; - умением и навыком изменения, корректировки психологических состояний того или иного субъекта путем применения специальных психологических технологий, в том числе способов психологической защиты.	В(ОПК-4)2
ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Знать: - основные категории и принципы, используемые в деловом общении; - психологическую структуру деятельности общения и место в ней процессов ориентировки; - функционально-целевые факторы ориентировки в процессах общения; - групповые и ролевые факторы ориентировки в процессе общения	З(ПК-2)1 З(ПК-2)2 З(ПК-2)3 З(ПК-2)4
		Уметь: - психологически верно и ситуативно обусловлено вступать в общение; - максимально использовать социально-психологические характеристики коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение; - овладеть и удерживать инициативу в общении; - формировать и «управлять» социально-психологическим настроением партнера по общению; - мобилизоваться на достижение поставленной коммуникативной задачи.	У(ПК-2)1 У(ПК-2)2 У(ПК-2)3 У(ПК-2)4 У(ПК-2)5
		Владеть: - методами психологической диагностики, прежде всего умением анализировать собственные психические состояния, а также приемами описания психологических особенностей других субъектов общения, как отдельных работников, так и рабочих групп, организаций; - умением и навыком изменения, корректировки психологических состояний того или иного субъекта путем применения специальных психологических технологий, в том числе способов психологической защиты.	В(ПК-2)1 В(ПК-2)2

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология делового общения», является дисциплиной по выбору учебного плана основной профессиональной образовательной программы. Содержание дисциплины непосредственно связано и основывается на знаниях умениях и навыках, а также сформированных компетенциях по результатам освоения дисциплин «Психология», «Организационное поведение», «Теория менеджмента», «Управление человеческими ресурсами».

Знания, умения и навыки, полученные студентами по результатам изучения дисциплины, а также сформированные уровни компетенций должны служить базой при изучении других дисциплин, при осуществлении научно-исследовательской работы, прохождении практик, подготовке и защите ВКР.

4. Содержание дисциплины

4.1 Распределения учебных часов по разделам дисциплины

План распределения учебных часов по разделам дисциплины представлен в табл. 2-3.

Таблица 2 – Распределение учебных часов по разделам дисциплины очной формы обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторные занятия	Контактная работа по видам учебных занятий			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля	Итоговый контроль знаний по дисциплине
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные работы			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Раздел 1.	52	28	14	14	-	24	Опрос	
Тема 1: Общение как социально-психологическая проблема	14	8	4	4	-	6	Тестирование, доклады	
Тема 2: Особенности личности и ее функционирования в ситуациях общения	14	8	4	4	-	6	Тестирование	
Тема 3: Межличностное взаимодействие и межличностные отношения	14	8	4	4	-	6	Доклады, тестирование	
Тема 4: Каналы коммуникации и коммуникационные барьеры	10	4	2	2	-	6	Доклады, тестирование, практические задания	
Раздел 2.	56	32	16	16	-	24	Опрос	
Тема 5: Конфликт: механизмы действия и разрешения	14	8	4	4	-	6	Доклады, тестирование	
Тема 6: Настроение и поведение человека в ситуациях общения	14	8	4	4	-	6	Доклады, тестирование	

Тема 7: Деловое общение, его виды и формы	14	8	4	4	-	6	Доклады , тестирование, практические задания	
Тема 8: Психологические аспекты переговорного процесса	14	8	4	4	-	6	Доклады , тестирование	
Зачет с оценкой								
Всего	108	60	30	30	-	48		

Таблица 3 – Распределение учебных часов по разделам дисциплины заочного обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторные занятия	Контактная работа по видам учебных занятий			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля	Итоговый контроль знаний по дисциплине
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные работы			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Раздел 1.	53	6	2	4	-	47	Опрос	
Тема 1: Общение как социально-психологическая проблема	13	1	-	1	-	12	-	
Тема 2: Особенности личности и ее функционирования в ситуациях общения	13	1	-	1	-	12	-	
Тема 3: Межличностное взаимодействие и межличностные отношения	14	2	1	1	-	12	Доклады , тестирование	
Тема 4: Каналы коммуникации и коммуникационные барьеры	13	2	1	1	-	11	Доклады , тестирование, практические задания	
Раздел 2.	51	4	2	2	-	47	Опрос	

Тема 5: Конфликт: механизмы действия и разрешения	12	-	-	-	-	12	-	
Тема 6: Настроение и поведение человека в ситуациях общения	12	-	-	-	-	12	-	
Тема 7: Деловое общение, его виды и формы	14	2	1	1	-	12	Доклады , тестирование, практические задания	
Тема 8: Психологические аспекты переговорного процесса	13	2	1	1	-	11	Доклады , тестирование	
Зачет с оценкой	4							4
Всего	108	10	4	6	-	94		4

5. Содержание дисциплины по разделам

Раздел №1

Тема 1: Общение как социально-психологическая проблема

Лекция

Определение понятия «общение». Структура и средства общения. Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения. Перцептивная сторона общения: первое впечатление; длительное общение; наши поступки в общении; самоподача в общении. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Стили общения.

Основные понятия по теме: понятие «общение»; коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения; язык, знак, вербальное и невербальное общение, идентификация, эмпатия.

Вопросы для самоконтроля:

1. Структура и средства общения.
2. Характеристика и содержание общения.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Определение понятия «общение».
2. Структура общения.
3. Средства и механизмы воздействия участников общения друг на друга.
4. Перцептивная сторона общения.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Интерактивная сторона общения.

7. Функции и структура общения.
8. Средства общения.
9. Вербальные и невербальные средства общения.
10. Механизмы познания другого человека в процессе общения (идентификация, эмпатия и рефлексия).
11. Механизмы воздействия: заражение, внушение, подражание, убеждение.

Практические задания:

Цель: систематизировать и обобщить знания по теме

План:

- I. Предмет, основные категории и задачи психологии и этики делового общения.
- II. Методы исследования в психологии общения.
- III. Основные характеристики общения.

Подготовка к занятию:

1. Изучить предложенную литературу. Приготовить развернутые ответы на вопросы плана.
2. Ответить на вопросы выносимые на обсуждение.
3. Выполнить задания (устно). Ответьте на вопросы:
 - 3.1. Виды общения.
 - 3.2. Виды слушания.
 - 3.3. Общение как взаимодействие.
 - 3.4. Детерминация поведения.
 - 3.5. Этапы общения.
 - 3.6. Восприятие и познание людьми друг друга при общении.
 - 3.7. Каузальная атрибуция.
 - 3.8. Стереотипы и установки при восприятии людей в общении.
 - 3.9. Знаки внимания в общении.
 - 3.10. Синтоническая модель общения.
 - 3.11. Трансактный анализ общения.
 - 3.12. Убеждающие воздействия.

Литература: [1], [2], [3], [4]

Тема 2: Особенности личности и ее функционирования в ситуациях общения

Лекция

Поведение и «видение» личности другими людьми. Стереотипизация, идентификация, проецирование, эмпатия во взаимоотношениях с другими людьми. Самораскрытие личности. Предвззудки и агрессия: история, теория и практика в психологии общения. Общение и здоровье.

Основные понятия по теме: социально-психологическая компетентность, коммуникативная компетентность, процесс познания человека, социальный интеллект, установки, стереотип, идентификация, проецирование.

Вопросы для самоконтроля:

1. Проблема восприятия человека человеком.
2. Системный подход в межличностном познании.
3. Субъект межличностного познания.
4. Человек как предмет познания.
5. Социальные особенности воспринимаемого объекта.

Практическое занятие:

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Социальная перцепция.
2. Социально-психологическая наблюдательность.
3. Социально-психологическая компетентность.
4. Самораскрытие как коммуникативное действие.
5. Системный подход в межличностном познании.
6. Субъект межличностного познания.
7. Человек как предмет познания.
8. Особенности действий, совершаемых объектом.

Практические задания:

Задание 1. Ответив на эти вопросы, вы сможете более точно оценить место самораскрытия в вашем коммуникативном стиле.

1

- а. Хочу ли я большой близости с людьми?
- б. Что для меня означает близость или интимность: откровенные разговоры, физическая близость, прикосновения?
- в. Нравится ли мне, когда другие делятся со мной чем-то важным в их жизни, включая секреты и глубокие чувства?
- г. Нравится ли мне делиться с другими чем-то важным в моей жизни – моими секретами и моими чувствами?
- д. С какими людьми я близок сейчас?
- е. Поощряю ли я других к большей близости со мной? Как я это делаю?
- ж. Можно ли сказать, что близость с людьми несколько пугает меня? Если да, что именно меня пугает?

2

- а. Как я действую, если чувствую, что отвергнут кем-то?
- б. Был ли я когда-либо действительно оставлен или отвергнут кем-то?
- в. В случае отвержения как я пытаюсь управлять своими чувствами?
- г. Бывает ли, что я избегаю знакомиться или войти в группу, поскольку боюсь, что не буду принят?
- д. Могут ли другие люди легко отпугнуть меня?
- е. Легко ли я обижаюсь и что я делаю, когда обижен?
- ж. Избегаю ли я тех, кто, возможно, хочет сблизиться со мной?
- з. Что я делаю, когда другие хотят подружиться со мной, а я не хочу?

Задание 2. Проявлением какого типа последствий самораскрытия (риска самораскрытия) является следующий диалог:

- Ну, уж раз ты спрашиваешь, мне скучно с тобой.
 - Я знаю, это мой недостаток, я вообще не понимаю, как ты можешь оставаться со мной.
- а) отвержение;
 - б) снижение контроля в отношении;
 - в) бестактность;
 - г) предательство;
 - д) снижение самооценки.

Литература: [1], [2], [3], [4]

Тема 3: Межличностное взаимодействие и межличностные отношения

Лекция

Контексты и пространство межличностного взаимодействия, сценарии и механизмы взаимодействия. Социальные ритуалы и особенности ритуального поведения. Факторы личного влияния. Манипуляции в общении. Чувства и эмоции в общении.

Основные понятия по теме: поведение человека в определенном контексте, процесс межличностного взаимодействия, социальные действия, взаимопонимание, координация, согласование, ритуальное поведение.

Вопросы для самоконтроля:

1. Задачи обращения к контексту в межличностном взаимодействии.
2. Проблемы социального пространства.
3. Способы понимания действий партнера.
4. Определение социального ритуала.
5. Сложность, многоаспектность способности личного влияния.
6. Средства и механизмы манипулятивного общения.
7. Организующая функция эмоций.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Контексты межличностного взаимодействия.
2. Пространство межличностного взаимодействия.
3. Пространственное структурирование взаимодействия.
4. Основные механизмы, обеспечивающие формирование межличностного пространства взаимодействия.
5. Как удастся совершенно разным людям понять друг друга, найти общий язык, договориться, согласовать свои цели и действия?
6. Что предполагает конструирование, формирование межличностного пространства?
7. Типы личного влияния.
8. Средства и механизмы манипулятивного воздействия.

Практические задания:

Задание 1.

Перечитайте ниже приведенную сцену из романа Л.Н. Толстого «Война и мир». Какую функцию выполняет ритуал прощания князя Андрея Болконского с отцом?

«Ну, теперь прощай! – Он дал поцеловать сыну свою руку и обнял его. – Помни одно, князь Андрей: коли тебя убьют, мне, старику, больно будет... - Он неожиданно замолчал и вдруг крикливым голосом продолжал: - А коли узнаю, что ты повел себя не как сын Николая Болконского, мне будет... стыдно! – взвизгнул он.

- Это вы могли бы не говорить мне, батюшка, - улыбаясь сказал сын...

Они молча стояли друг против друга. Быстрые глаза старика прямо были устремлены в глаза сына. Что-то дрогнуло в нижней части лица старого князя.

- Простились... ступай! – вдруг сказал он. – Ступай! – закричал он сердитым и громким голосом, отворяя дверь кабинета».

(Л.Н. Толстой, «Война и мир»)

Задание 2.

Сравните мужские и женские комплименты. Насколько, на ваш взгляд, принципиально отличие между ними?

Задание 3.

Какие ритуальные формы выхода из неловкой ситуации вы можете предложить, если

ваш гость допустил бестактность в отношении присутствующего здесь же близкого вам человека?

Литература: [1], [2], [3], [4]

Тема 4: Каналы коммуникации и коммуникационные барьеры

Лекция

Речь. Речевое взаимопонимание. Убеждение. Речевые игры. Особенности речи в социально-ориентированном общении. Невербальные средства общения. Первое впечатление. Психологические основы и закономерности понимания собеседника. Роль национальных и этнических стереотипов в понимании. Мужской и женский стили общения как факторы непонимания позиций собеседника. Общение в сфере средств массовой коммуникации.

Основные понятия темы: язык, речь, речевая деятельность, речевое поведение, обратная связь, речевое взаимопонимание, убеждение, речевая коммуникация.

Вопросы для самоконтроля:

Ракурсы рассмотрения деятельностного аспекта языка.

Психологические структурные компоненты человеческой коммуникации.

Характеристики речевого высказывания.

Социально-ориентированное общение.

Речь как средство утверждения социального статуса.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Основные понятия, задающие различные ракурсы рассмотрения деятельностного аспекта языка.
2. Структура неречевого контекста.
3. Правила, стратегии и тактики речевой коммуникации.
4. Типичные ошибки первого впечатления.
5. Формирование первого впечатления.
6. Интерпретация или понимание.
7. Каузальная атрибуция – приписывание причин поведения.
8. Личность, тип конституции и черты личности.
9. Свойства личности.
10. Национальные и этнические стереотипы.
11. Факторы успешного общения (контактность, коммуникативная совместимость, адаптивность).

Практические задания:

Задание 1.

В приведенных ниже высказываниях отметьте те, в которых наблюдения и оценки смешаны (то есть делаются ненаблюдаемые заключения), и те, в которых наблюдения отделены от оценок (то есть говорится о реально наблюдаемых действиях).

1. Ты переключила программу, не спросив, смотрю ли я телевизор.
2. Он сказал, что женщины предназначены для того, чтобы сидеть дома и растить детей.
3. Ты наивен.
4. Нельзя быть таким женоненавистником.
5. Ты подписал контракт, не спросив мнения других.
6. Ты никогда не думаешь о других.

Задание 2.

Разделитесь на группы по три человека. Один рассказывает о чем-нибудь в течение двух-трех минут. Второй и третий наблюдают за всеми невербальными действиями рассказчика. После окончания рассказа один из слушателей перечисляет все, что заметил. Другой добавляет то, что не было названо. Каждый должен побывать в роли рассказчика. Упражнение продолжается 15 минут.

Задание 3.

Предложите членам группы написать небольшие по объему тексты: доклад, статью или обращение. Затем обменяйтесь написанным так, чтобы каждый мог прочитать чей-либо текст. Читая полученный текст, постарайтесь определить:

1. Какой вопрос хотел рассмотреть автор?
2. Каковы основные аспекты вопроса?
3. Какое впечатление на читателя хотел произвести автор своим сообщением?

Сравните свое восприятие прочитанного с авторским замыслом. Если информация была воспринята не совсем верно, обсудите причины ее искажения.

Задание 4.

Какой образ возникает в вашем представлении, когда говорят:

- о депутате Государственной Думы;
- российском бизнесмене;
- преподавателе высшей школы;
- бомже;
- журналисте;
- шахтере;
- пенсионере?

Запишите, на ваш взгляд, наиболее характерные черты стереотипного образа представителей перечисленных профессий и групп. Вспомните среди своих хороших знакомых тех, кто относится к названным социальным группам. Оцените, насколько существующий в вашем восприятии образ этого конкретного человека совпадает со стереотипным представлением о данной группе. Какие сходные характеристики вы обнаружили в том и другом образах? Чем можно объяснить несовпадения?

Литература: [1], [2], [3], [4]

Раздел 2

Тема 5: Конфликт: механизмы действия и разрешения

Лекция

Конфликт в коммуникации. Барьеры общения. Дефицитное общение. Типы одиночества. Понятие аутистичности. Аномия. Дефектное общение. Деструктивность. Агрессивно-конфликтное взаимодействие. Источники агрессивности.

Основные понятия темы: понятие «конфликт», структура конфликта, типы конфликтогенов, коммуникативный барьер, дефицитное общение, дефектное общение, деструктивность, агрессивно-конфликтное взаимодействие.

Вопросы для самоконтроля:

1. Понятие конфликта и его социальная роль.
2. Причины и последствия конфликтов.
3. Разрешение конфликтов и стратегий поведения в конфликтных ситуациях.
4. Стрессы и стрессовые ситуации.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Понятие конфликта и его социальная роль.
2. Классификация конфликтов.
3. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
4. Причины и последствия конфликтов.
5. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
6. Опишите состояние конфликта, в котором вы когда-либо принимали участие. Охарактеризуйте свои эмоции и переживания. Чем вы руководствовались при решении вашей проблемы?
7. Что является основными причинами конфликта? Обоснуйте свой ответ.
8. Какую роль играют конфликтогены в ситуации конфликта?
9. Каковы основные теории, раскрывающие природу конфликта?
10. Что подразумевается под барьерами общения в психологии?
11. Охарактеризуйте основные составляющие деструктивного поведения.

Практические задания:

Цель: систематизировать и обобщить знания по теме

План:

- I. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
- II. Причины и последствия конфликтов.
- III. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Подготовка к занятию:

1. Изучить предложенную литературу. Приготовить развернутые ответы на вопросы плана.
2. Ответить на вопросы выносимые на обсуждение.
3. Выполнить задания (устно). Ответьте на вопросы:
 - 3.1. Виды конфликтов.
 - 3.2. Структура и стадии протекания конфликта.
 - 3.3. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
 - 3.4. Методы разрешения конфликтов.
 - 3.5. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

Литература: [1], [2], [3], [4]

Тема 6: Настроение и поведение человека в ситуациях общения

Лекция

Настроение как базовая категория психологии общения. Классификация настроения. Личность и стресс. Способы регулирования собственного состояния. Психофизиологические аспекты состояния, поведения и деятельности.

Основные понятия темы: понятие «настроение», устойчивое настроение, настрой, структура настроения.

Вопросы для самоконтроля:

1. Настроения различного временного масштаба.
2. Настроение как компонент относительно устойчивого состояния.
3. Типы психических явлений.
4. Личность и стресс.
5. Способы регулирования собственного состояния.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Охарактеризуйте понятие «настроение».
2. Настроение и психическое состояние.
3. Настроение и настрой.
4. Структура настроения.
5. Классификация настроений.
6. Роль личностных особенностей в развитии психологического стресса.
7. Почему настроение является одной из базовых категорий общения?
8. Разграничьте понятия настрой и настроение. В чем сходства и различия?
9. Охарактеризуйте понятия активизации и дезорганизации настроения. Каковы структурные элементы этих понятий?
10. Проанализируйте свое поведение и настроение. Можете ли вы выделить ряд структурных элементов собственного настроения?
11. Что для вас является стрессогенным фактором? Проанализируйте и обоснуйте свое поведение.

Практические задания:

Цель: систематизировать и обобщить знания по теме

План:

- I. Классификация настроения.
- II. Личность и стресс.
- III. Способы регулирования собственного состояния.

Подготовка к занятию:

4. Изучить предложенную литературу. Приготовить развернутые ответы на вопросы плана.
5. Ответить на вопросы выносимые на обсуждение.
6. Выполнить задания (устно). Ответьте на вопросы:
 - 3.1. Функции настроения.
 - 3.2. Эмоциональная составляющая настроения.
 - 3.3. Когнитивный компонент настроения.
 - 3.4. Составляющая физического самочувствия.
 - 3.5. Стресс: понятие, фазы, причины.
 - 3.6. Профилактика стрессов в деловом общении.
 - 3.7. Индивидуальная стратегия стрессоустойчивого поведения.

Литература: [1], [2], [3], [4]

Тема 7: Деловое общение, его виды и формы

Лекция

Деловая беседа как основная форма делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера.

Основные понятия темы: коммуникативная компетентность, техника общения, формы управленческого общения, диадическое общение, групповое общение, публичное общение.

Вопросы для самоконтроля:

1. Деловое общение в управленческой деятельности: виды, структура, функции.
2. Вербальный и невербальный каналы общения.
3. Деловая беседа как основная форма делового общения. Ведение деловой беседы. Психологические приемы влияния на партнера.
4. Психологические особенности публичного выступления.
5. Ведение делового совещания.

6. Деловые переговоры: подготовка, ведение, анализ результатов переговоров.
7. Деловое общение в рабочей группы.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Определение понятия «деловое общение».
2. Формы делового общения.
3. Деловая беседа как основная форма делового общения.
4. Ведение деловой беседы.
5. Каково значение деловой беседы?
6. Какие функции в деловом мире выполняет деловая беседа?
7. Основные этапы деловой беседы.
8. Правила подготовки к деловой беседе.
9. Психологическое значение начального этапа деловой беседы.
10. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
11. Парирование замечаний собеседников.
12. Психологические приемы влияния на партнера.

Практические задания:

Задание 1. Отработка техник слушания. Студенты работают в парах. Задание: один из партнеров, «рассказчик», излагает любую ситуацию. Второй партнер, «слушатель», слушает, используя техники слушания: невербальное отзеркаливание, «угу-ага», «эхо», парафраз (набор техник преподаватель может варьировать). Затем участники меняются ролями. По окончании упражнения студенты обмениваются впечатлениями, рассказывают о возникших трудностях.

Задание 2. Предложите свою конфликтную ситуацию, в которой стратегией поведения одного из участников было бы:

- а) доминирование;
- б) уход;
- в) сотрудничество;
- г) уступчивость;
- д) компромисс.

Задание 3. Вспомните ситуации, по поводу которой в вашей группе имеются разногласия. Попробуйте провести обсуждение этой ситуации, используя правила конструктивных переговоров: а) прояснить позиции сторон; б) переформулировать позиции сторон в терминах их интересов; в) найти решение, удовлетворяющее интересы обеих сторон.

Задание 3.

Сотрудник взволновано рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 4.

Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 5.

Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задание 6.

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко смените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Литература: [1], [2], [3], [4]

Тема 8: Психологические аспекты переговорного процесса

Лекция

Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования. Национальные стили ведения переговоров.

Основные понятия темы: переговоры в деловом общении, стратегии ведения переговоров, стадии переговоров, тактика переговоров, тактические приемы ведения переговоров.

Вопросы для самоконтроля:

1. Деловые переговоры как разновидность общения.
2. Стратегии ведения переговоров.
3. Деловые переговоры: подготовка, ведение, анализ результатов переговоров.
4. Тактические приемы ведения переговоров.
5. Национальные стили ведения деловых переговоров.

Практическое занятие

Вопросы, выносимые на обсуждение:

1. Правила создания благоприятного психологического климата во время переговоров.
2. Психологические приемы влияния на партнера.
3. Стратегии ведения переговоров.
4. Подготовка к переговорам.
5. Порядок ведения переговорного процесса.
6. Техника ведения переговоров.
7. Тактика ведения переговоров.
8. Ведение переговоров в неблагоприятных переговорных ситуациях
9. Национальные стили ведения переговоров.

Практические задания:

Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения»

Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

1. *Способ оттягивания.* Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.

2. *Способ бутерброда.* Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена – потом все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.
3. *Способ сэндвича.* «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.
4. *Способ сравнения.* Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».
5. *Способ деления.* «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.
6. *Способ умножения.*
7. *Обращение эмоционального характера.* Чаще взывайте к эмоциям партнера. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.
8. *Способ подведения итогов.* В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите у него, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.
9. *Аргументы, указывающие на недостатки.* В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.
10. *Согласительный способ.* Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.
11. *Уступка за уступку.* Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.
12. *Способ продажи отличий.* Не продавайте цены! Продавайте те качества, продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:
 - интенсивность установочных и монтажных работ;
 - богатый опыт;
 - отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с вами партнеров;
 - высококачественные консультации и классные специалисты;
 - систематическое обслуживание;
 - близость к клиенту с точки зрения местонахождения;
 - отраслевые ноу-хау и т.д.

Литература: [1], [2], [3], [4]

Тема 9: Спор, дискуссия, полемика, происхождение и психологические особенности

Лекция

История происхождения спора. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора. Предмет спора. Позиции полемистов. Употребление понятий. Поведение участников спора. Индивидуальные особенности участников спора. Национальные и культурные традиции. Уважительное отношение к оппоненту. Выдержка и самообладание в споре. Психологические приемы убеждения

Основные понятия темы: понятия «спор», «дискуссия», «полемика»; виды спора, предмет спора.

Вопросы для самоконтроля:

1. Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы.
2. Культура спора.
3. Индивидуальные, национальные и культурные традиции.
4. Психологические приемы убеждения в споре.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. История происхождения спора.
2. Место и значение спора в общественной жизни государства.
3. Что такое спор?
4. Какова сущность спора, с какими видами спора приходится иметь дело?
5. Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности.
6. Этапы деловой дискуссии.
7. Роль ведущего в дискуссии.
8. Отличие полемики от дискуссии и диспута.
9. Какие существуют виды споров?
10. Культура спора.
11. Индивидуальные, национальные и культурные традиции.
12. Психологические приемы убеждения в споре.

Практические задания:

Задание 1.

Выступающий рассказывает о каком-то поступке. Остальные указывают на негативные стороны поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в течение 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

Задание 2. Инновационная игра «Есть идея!»

Цели:

- развитие умений разрабатывать новые идеи и отказываться от стереотипных путей решения проблемы;
- развитие творческого мышления и способности осуществлять экспертизу идей с помощью полярных аргументаций;
- развитие умений аргументировано вести дискуссию;
- развитие и закрепление умений работать в режиме заданных норм и регламента;
- развитие навыков группового сотрудничества, эффективного взаимодействия с деловыми партнерами.

Игровые группы:

«Новаторы». Основная задача группы – представить на защиту и обосновать новые прогрессивные идеи.

«Оптимисты». Основная задача группы – аргументировано и обоснованно защитить выдвинутую «новаторами» идею; вскрыть конструктивные стороны этой идеи.

«Пессимисты». Основная задача группы – аргументировано и обоснованно вскрыть несостоятельность выдвинутой на защиту идеи, отметить возможные негативные последствия ее внедрения, обозначить проблемы, порождаемые этой идеей.

«Реалисты». Основная задача группы – аргументировано доказать возможность реального внедрения выдвинутой «новаторами» на защиту идеи на основе заданных критериев:

- новизна предлагаемой идеи;

- конструктивность и снятие проблем;
- ресурсная и организационная обоснованность;
- практическая реализуемость в ближайшей перспективе.

Задание 3.

Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:

1. Реклама: наука или искусство.
2. Женщина и карьера: «за» и «против».
3. Талант: счастье или проблема.
4. Феминизм и современное общество.

Литература: [1], [2], [3], [4]

6. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся

В рамках освоения учебной дисциплины «Психология делового общения» предусмотрены следующие виды учебных занятий:

- лекционного типа;
- семинарского типа;
- групповых консультаций;
- индивидуальных консультаций;
- самостоятельной работы,
- а также прохождение аттестационных испытаний промежуточной аттестации.

В ходе лекций обучающимся следует подготовить конспекты лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины; проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь; обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание понятиям, которые обозначены обязательными для каждой темы дисциплины.

На учебных занятиях семинарского типа обучающиеся выполняют проработку рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины; конспектирование источников; работу с конспектом лекций; подготовку ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работу с текстами официальных публикаций; решение практических заданий.

В ходе групповых и индивидуальных консультаций обучающиеся имеют возможность получить квалифицированную консультацию по организации самостоятельного управления собственной деятельностью на основе анализа имеющегося у обучающегося опыта обучения, используемых учебных стратегий, через обсуждение сильных сторон и ограничений стиля учения, а также поиск ресурсов, предоставляемых вузом для достижения намеченных результатов; для определения темы и проблемы исследования, выполнения мини-проектов по дисциплине, обсуждения научных текстов, решения учебных задач, для подготовки к интерактивным занятиям семинарского типа, для подготовки к контрольным точкам, в том числе итоговой; детально прорабатывать возникающие проблемные ситуации, осуществлять поиск вариантов их решения, определять преимущества и ограничения используемых средств для решения поставленных учебных задач, обнаруживать необходимость изменения способов организации своей работы и др.

Самостоятельная работа обучающегося по дисциплине включает такие виды работ:

- изучение материалов, законспектированных в ходе лекций;

- изучение литературы, проработка и конспектирование источников;
- подготовка к публичному выступлению;
- подготовка к промежуточной аттестации.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

1. Определение понятия «общение».
2. Структура общения.
3. Средства и механизмы воздействия участников общения друг на друга.
4. Перцептивная сторона общения.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Интерактивная сторона общения.
7. Социальная перцепция.
8. Социально-психологическая наблюдательность.
9. Социально-психологическая компетентность.
10. Самораскрытие как коммуникативное действие.
11. Контексты межличностного взаимодействия.
12. Пространство межличностного взаимодействия.
13. Пространственное структурирование взаимодействия.
14. Основные механизмы, обеспечивающие формирование межличностного пространства взаимодействия.
15. Основные понятия, задающие различные ракурсы рассмотрения деятельностного аспекта языка.
16. Структура неречевого контекста.
17. Правила, стратегии и тактики речевой коммуникации.
18. Типичные ошибки первого впечатления.
19. Понятие конфликта и его социальная роль.
20. Классификация конфликтов.
21. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
22. Причины и последствия конфликтов.
23. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
24. Охарактеризуйте понятие «настроение».
25. Настроение и психическое состояние.
26. Структура настроения.
27. Классификация настроений.
28. Роль личностных особенностей в развитии психологического стресса.
29. Определение понятия «деловое общение».
30. Формы делового общения.
31. Деловая беседа как основная форма делового общения.
32. Правила создания благоприятного психологического климата во время переговоров.
33. Психологические приемы влияния на партнера.
34. Стратегии ведения переговоров.
35. История происхождения спора.
36. Место и значение спора в общественной жизни государства.
37. Что такое спор?
38. Какова сущность спора, с какими видами спора приходится иметь дело?

8 Рекомендуемая литература

8.1 Основная литература:

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 466 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/444387>

8.2 Дополнительная литература:

2. Зуб, А. Т. Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00185-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432158>
3. Селезнева, Е. В. Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 373 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/432990>.
4. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 161 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433774>.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Подготовка к **лекционному занятию** включает выполнение всех видов заданий, рекомендованных к каждой лекции, т.е. задания выполняются еще до лекционного занятия по соответствующей теме.

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Целесообразно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой.

Практические занятия - составная часть учебного процесса, групповая форма занятий при активном участии студентов. На практических занятиях студенты учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, вести полемику, убеждать, доказывать, опровергать, отстаивать свои убеждения, рассматривают ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности. Всё это помогает приобрести навыки и умения, необходимые современному специалисту. Следует иметь в виду, что подготовка к практическим занятиям зависит от формы, места проведения семинара, конкретных заданий и поручений. Это может быть написание доклада с последующим обсуждением, коллоквиум.

Подготовка к **семинарскому занятию** включает два этапа. На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает: уяснение задания на самостоятельную работу; подбор рекомендованной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной

литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. Обучающемуся следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар, продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью.

Готовясь к **научному докладу**, обучающийся может обращаться за методической помощью к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

Научный доклад представляет собой исследование по конкретной проблеме, изложенное перед аудиторией слушателей. Работа по подготовке доклада включает не только знакомство с литературой по избранной тематике, но и самостоятельное изучение определенных вопросов.

Подготовка научного доклада включает несколько этапов работы:

1. Выбор темы научного доклада;
2. Подбор материалов;
3. Составление плана доклада. Работа над текстом;
4. Оформление материалов выступления;
5. Подготовка к выступлению.

Структура и содержание доклада:

Введение – это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента.

Основная часть. В ней раскрывается содержание доклада. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов.

В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора.

В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента.

В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.

В заключении содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.

Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов. В исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания.

Приложения к докладу оформляются на отдельных листах, причем каждое должно иметь свой тематический заголовок и номер, который пишется в правом верхнем углу, например: «Приложение 1».

Требование к оформлению доклада:

Объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.

Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу. Должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата.

Критерии оценки доклада:

- Актуальность темы исследования;
- Соответствие содержания теме;

- Глубина проработки материала;
- Правильность и полнота использования источников;
- Соответствие оформления доклада стандартам.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы по пройденным темам.

10 Курсовой проект (работа)

Выполнение курсового проекта (работы) не предусмотрено учебным планом.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем

11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

- электронные образовательные ресурсы, представленные в п. 8 данной рабочей программы;
- интерактивное общение с обучающимися и консультирование посредством электронной почты;
- работа с обучающимися в ЭИОС ФГБОУ ВО «КамчатГТУ».

11.2 Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса

При освоении дисциплины используется лицензионное программное обеспечение:

- операционные системы Microsoft Windows™;
- текстовый процессор Microsoft Word™;
- программы работы с электронными таблицами Microsoft Excel™;
- программные средства редактирования презентация Microsoft Power Point™;
- программы просмотра файлов в формате PDF – Adobe AcrobatReader™;
- программа проверки текстов на предмет заимствования «Антиплагиат».

11.3 Перечень информационно-справочных систем

- справочно-правовая система Консультант-плюс <http://www.consultant.ru/online>
- справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/online>

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины

- для проведения занятий лекционного типа, практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации – учебная аудитория с комплектом учебной мебели согласно паспорту аудитории;
- для самостоятельной работы обучающихся – кабинет самостоятельной работы 7-305, оборудованный рабочими станциями с доступом к сети «Интернет», и комплектом учебной мебели (согласно паспорту кабинета);
- доска аудиторная;
- мультимедийное оборудование (компьютер, проектор).

Дополнения и изменения в рабочей программе за _____/_____ учебный год
В рабочую программу по дисциплине _____ для
специальности(тей) (направлений) _____ вносятся следующие
дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес _____
(должность, Ф.И.О., подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры «История и философия» «__» _____ 200__ г.

Заведующий кафедрой _____
(подпись)

(Ф.И.О.)