

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.02 «Туризм»

Код и наименование направления подготовки/специальности

«Международный и национальный туризм (китайский язык)»

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2024

Психология делового общения
Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):
Канд. ист. наук, доцент Демьянюк И.Ю.

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
№ 8 от 15.02.2024 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
2. Структура дисциплины	6
3. Содержание дисциплины	7
4. Образовательные технологии	10
5. Оценка планируемых результатов обучения	10
5.1 Система оценивания	10
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине	10
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	11
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	16
6.1 Список источников и литературы	16
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ...	18
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	18
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	18
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	18
9. Методические материалы	20
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	20
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ	25
9.3 Другие материалы	25
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	27

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

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

Задачи дисциплины:

- формирование понимания сущности, особенностей и закономерностей делового общения, умений и навыков профессионально ориентированного общения специалиста в области туризма;

- возрастание самосознания участников делового общения, увеличение чувствительности к характеру взаимоотношений в группе, развитие диагностических умений в сфере межличностных отношений;

- создание условий для формирования профессионально важных норм поведения и общения, собственных представлений о реализации профессиональной роли в процессе делового общения;

- формирование понимания закономерностей конфликта в деловом взаимодействии и путей его разрешения, умения разрешать конфликты в деловом взаимодействии;

- развитие способностей и навыков творческого подхода к разработке стратегии и тактики коммуникации, применению адекватных коммуникативных приемов и методов.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-3 - Готов к реализации проектов в туристской индустрии	ПК-3.1 - Должен уметь оказывать туристам помощь в выборе туристских направлений, туристских маршрутов, времени проведения туристской поездки	<p>Знать: Основы делового общения и методы организации деловых коммуникаций; сущность, особенности и закономерности делового общения; влияние психологических характеристик на контакт с клиентами</p> <p>Уметь: развивать диагностические умения в сфере межличностных отношений; выбирать адекватные бизнес-процессу и деловой ситуации средства коммуникации; организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе, с использованием современных средств коммуникации</p> <p>Владеть: навыками эмоциональной саморегуляции в процессе делового общения; умением выстраивать логику рассуждений; основными инструментами продуктивной деловой коммуникации; способами убеждающей коммуникации.</p>
	ПК-3.2 - Должен уметь	Знать: отличия и специфику

	<p>предоставлять туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора</p>	<p>деловой коммуникации от других видов коммуникаций; влияние психологических характеристик на контакт с клиентами, на методы принятия решения в туристской деятельности, <i>Уметь:</i> организовывать взаимодействие с клиентами, учитывая их психологические особенности, организовывать взаимодействие в группе, организовывать межличностные взаимоотношения с учетом профессиональных задач, применять коммуникативные техники и технологии делового общения; учитывать психологические факторы при принятии решений в конкретной ситуации <i>Владеть:</i> навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта; основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; общепринятыми нормами морали и права в социальном взаимодействии</p>
	<p>ПК-3.3 - Должен уметь предоставлять информацию об условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующего туристский продукт</p>	<p>Знать: Необходимость продуктивно преодолевать коммуникативные барьеры и управлять коммуникативным процессом; психологические характеристики личности и особенности проявления их в деловом общении; причины возникновения и виды конфликтов в деловом общении, а также способы их разрешения. <i>Уметь:</i> организовывать взаимодействие с клиентами, с учитывая их психологические особенности, организовывать межличностные взаимоотношения с учетом профессиональных задач, применять коммуникативные техники и технологии делового общения; учитывать психологические факторы при принятии решений в конкретной ситуации <i>Владеть:</i> основными</p>

		коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; навыками эффективной межличностной коммуникации, разрешения конфликтов, возникающих в ходе реализации туристского продукта, навыками обеспечения качества процессов оказания услуг в сфере туризма, требуемого отечественными и международными стандартами; основами профессиональной речевой коммуникации, основными навыками оформления документов, навыками эмоциональной саморегуляции в процессе делового общения навыками оценки своих действий
--	--	---

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Психология делового общения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Русский язык и культура речи, Философия, Документационное обеспечение туристской деятельности и туристские формальности.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Технологии переговорного процесса в туризме, Технологии сервисной деятельности, клиентоориентированность в туризме и технологии обслуживания, Ознакомительная практика.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
3	Лекции	18
3	Семинары	24
3	Экзамен	18
Всего:		60

Объем дисциплины (*модуля*) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 48 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Теоретические основы психологии делового общения	<p>Предмет, основные категории и задачи психологии делового общения. Понятие об общении. Функции общения. Виды и уровни общения.</p> <p>Многоплановый характер общения. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Понятие коммуникативной стороны общения. Барьеры в общении: социально-культурные, непонимания, отношения. Пути достижения эффективности коммуникации: культура речи и текста, культура выражения чувств и самоподачи. Понятие перцептивной стороны общения. Механизмы социальной перцепции. Эффекты межличностного восприятия: «новизны», «первичности», «ореола», «стереотипа». Интерактивная сторона общения.</p> <p>Роль, ролевые ожидания, ролевой обмен в общении. Особенности делового общения. Виды и формы делового общения. Культура делового общения. Стратегии делового общения: понимание и контроль. Этапы делового общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.</p>
2	Невербальные средства делового общения	<p>Кинесические особенности общения.</p> <p>Классификация и особенности основных жестов. Характеристика жестов и поз. Межнациональные различия жестов. Проксемические особенности общения. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними.</p> <p>Взаимоотношения партнеров во времени. Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников.</p> <p>Особенности визуального контакта.</p> <p>Характеристика взглядов человека. Виды взглядов и их трактовка. Паралингвистические особенности общения. Эмоциональная выразительность речи.</p>
3	Вербальная коммуникация в деловом общении	<p>Культура речи в деловом общении. Публичные выступления. Подготовка к публичному выступлению. Условия и приемы поддержания внимания к выступлению. Завершение выступления. Культура делового спора. Принципы честного спора. Позволяющие и непозволяющие уловки. Психологические механизмы влияния на партнера. Характеристика механизмов психологического воздействия. Знаки внимания в общении. Приемы формирования аттракции. Культура слушания партнера.</p>
4	Формы делового общения	Прямое и косвенное общение. Устная и письменная

		<p>деловая коммуникация. Формы устного делового общения: деловая беседа, переговоры, совещания, публичные выступления. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение. Самопрезентация в общении. Ведение беседы. Субъекты деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы. Методы и приемы деловой беседы. Деловые переговоры. Стратегия и тактика деловых переговоров. Подготовка деловых переговоров. Технология ведения переговоров. Завершение и анализ результатов переговоров. Культура деловых совещаний. Общая характеристика совещаний и собраний. Виды и типы совещаний. Подготовка и ведение совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами.</p>
5	Коммуникативные стратегии и тактики	<p>Понятие личностного влияния. Коммуникативно-личностный потенциал и его характеристика. Убеждение как ведущий способ воздействия на личность. Виды и приемы убеждений. Внушение (суггестия) и его характеристика. Приемы внушения и средства противодействия суггестии. Заражение как бессознательная подверженность индивидов определенным психическим состояниям. Подражание и его возможности для понимания другого человека. Коммуникативная компетентность - основа эффективной деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность как совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения. Техники налаживания эффективной деловой коммуникации. Психологические сигналы при вступлении в контакт: вербальные и невербальные сигналы, располагающие к контакту. Техники активного слушания: нереплексивное и рефлексивное слушание. Приемы правильного слушания. Типичные ошибки деловой коммуникации. Подверженность человека основным способам воздействия в зависимости от личностных характеристик. Манипуляция как один из видов психологического воздействия, используемых для достижения одностороннего выигрыша. Средства и механизмы манипулятивного воздействия. Распознавание манипуляции и защита от нее. Основные факторы сопротивления внешнему давлению и манипулированию. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Правила убеждения. Введение техник малого разговора: установление контакта с партнером,</p>

		создание благоприятной атмосферы, привлечение внимания к теме разговора. Выслушивание партнера как психологический прием. Стили и виды слушания. Методы эффективного слушания. Типичные ошибки в процессе слушания. Развитие техники слушания. Барьеры в общении и их преодоление. Техника и тактика аргументирования, приемы аргументации.
6	Психологические аспекты делового общения в коллективе	Рабочая группа: социально-психологические особенности. Профессиональная зрелость рабочей группы. Типы взаимоотношений в системе руководитель-подчиненный. Классификация психотипов личностей. Проблема лидерства. Выбор оптимального стиля руководства группой. Роль руководителя в становлении рабочей группы. Понятие команды в организации, ее характеристики. Развитие команды. Основные этапы командообразования. Подходы и методы формирования команд. Социально-психологический климат в организации. Факторы, препятствующие эффективной работе.
7	Конфликты и конфликтные ситуации в деловом общении	Конфликт как специфическая форма социального взаимодействия. Природа и причины конфликтов в деловом общении. Сущность и структура конфликта. Понятие конфликтогена. Динамика конфликтов. Разрешение конфликтов. Виды конфликтов. Конфликты в организациях как основной вид деловых конфликтов. Особенности общения в конфликтной ситуации. Цели общающихся в конфликте. Типы поведения личности в конфликте. Особенности коммуникации, интеракции и перцепции в ситуации конфликтного взаимодействия. Типы индивидуальных поведенческих стратегий в конфликте: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс. Основные принципы оптимизации общения в ситуации конфликта. Правила избегания конфликтных ситуаций. Управление конфликтным общением людей Профессиональные навыки поведения в эмоционально напряженных ситуациях.
8	Стресс-менеджмент в деловом общении	Эмоции в деловом общении. Характеристика и функции эмоций. Причины отрицательных эмоций. Регулирование эмоционального состояния в процессе делового общения. Стрессы и стрессовые состояния. Характеристика понятия «стресс» и причины возникновения стрессов. Признаки стрессового напряжения и его причины. Профилактика и преодоление стресса. Профессиональное выгорание и его профилактика. Характеристика синдрома профессионального

		выгорания и условия его появления. Стадии профессионального выгорания и группы риска. Факторы и симптомы профессионального выгорания. Профилактика профессионального выгорания. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.
--	--	---

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- сообщения, доклады	5 баллов	5 баллов
- участие в обсуждении на семинаре	5 баллов	15 баллов
-участие в тренинге	5 баллов	35 баллов
-тестирование	5 баллов	5 баллов
Промежуточная аттестация экзамен		40 баллов
Итого за семестр экзамен		100 баллов

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

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

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.

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

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Общение как основное содержание профессиональной деятельности в сфере туризма. Этические механизмы и принципы деловых отношений.
2. Сущность общения. Структура общения (коммуникация, интеракция и перцепция).
3. Виды и формы делового общения. Этапы делового общения.
4. Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении специалиста по туризму.
5. Вербальная коммуникация в процессе делового общения.
6. Невербальная коммуникация, ее особенности в процессе общения.
7. Социально-перцептивная сторона в профессиональном общении.
8. Эффекты межличностного восприятия.
9. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения.

10. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия.
11. Типологические особенности личности и внешнее поведение человека. Психологические типы личности как фактор деловых коммуникаций.
12. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления.
13. Техника публичных выступлений.
14. Подготовка публичного выступления
15. Правила постановки вопросов и ответов на них для достижения активизации делового общения. Техника активного слушания.
16. Отличия дискуссии, спора, полемики
17. Правила цивилизованной дискуссии.
18. Характерные черты переговорного процесса как вида делового общения.
19. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров
20. Этапы прохождения переговорного процесса и задачи на каждом из них.
21. Этические основы цивилизованной переговорной культуры.
22. Особенности мимики, жестов, выражения глаз как внешние проявления психического состояния человека.
23. Положительные и отрицательные эмоциональные реакции клиента и особенности их диагностики.
24. Влияния внешнего облика работника туризма на личность потребителя.
25. Формирование имиджа специалиста по туризму.
26. Влияние речевого поведения работника туризма на личность потребителя.
27. Статусно-ролевые и межличностные отношения с клиентом в профессиональном взаимодействии.
28. Психологические приемы влияния специалиста на потребителя услуг.
29. Психологические основы воздействия на клиента.
30. Стресс и состояние готовности к деятельности. Стрессовые факторы делового общения.
31. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий.
32. Разновидности конфликтов, причины и поводы их возникновения.
33. Динамика конфликтов и ее диагностика.
34. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов.
35. Типы конфликтных личностей.
36. Основные модели и стратегии поведения личности в конфликте.
37. Профессионально – значимые качества специалиста в сфере туризма.
38. Коммуникативная компетентность специалиста по туризму

Тематика докладов и сообщений по дисциплине «Психология делового общения»

1. Понятие и сущность общения
2. Коммуникативная сторона общения.
3. Интерактивная сторона общения.
4. Перцептивная сторона общения.
5. Трансактная модель общения.
6. Значение общения в формировании личности.
7. Стратегия и тактика делового общения.
8. Манипуляции в общении
9. Коммуникативная компетентность.
10. Теории коммуникаций.
11. Барьеры коммуникаций.
12. Невербальное общение и его значение в практике деловых контактов
13. Речь и язык в общении.

14. Теории развития речи.
15. Взаимосвязь деятельности и общения.
16. Служебный этикет
17. Факторы оптимального делового поведения.
18. Виды и приёмы спора, дискуссии, полемики.
19. Звучащая речь и её особенности (дыхание и его тренировка), речевой аппарат, голос и процесс его воспитания, интонация (тон, темп, тембр), пауза.
20. Как помогать собеседнику при общении.
21. Как ясно выражать свои мысли.
22. Культура речи: нормативность и целесообразность речи, грамматическая правильность, точность, логичность, образность, чистота, действенность.
23. Речевой этикет: его история и современность.
24. Особенности делового общения в туризме.
25. Развитие эмпатии как основы культуры мышления и взаимодействия с миром.
26. Техники совладания со стрессом. Развитие уверенности в себе.
27. Источники конфликтов в различных теориях личности (З. Фрейд, Э.Эриксон и др.) и защитные механизмы.
28. Конфликтно–стрессовые ситуации в работе с клиентами.
29. Пути и методы изучения социально-психологического климата в коллективе.
30. Общение по телефону.

Примерный тест для внутрисеместрового контроля

1. Общение – это:
 - а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;
 - б) процесс установления и развития контактов между людьми;
 - в) производство индивидами их общего;
 - г) все ответы верны;
2. Опосредованное общение – это
 - а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;
 - б) общение, опосредованное невербальными средствами коммуникации;
 - в) общение с использованием исключительно вербальных средств;
 - г) все ответы не верны.
3. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:
 - а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;
 - б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;
 - в) вследствие разного уровня развития и владения речью;
 - г) все ответы верны.
4. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если:
 - а) в процессе контакта возникают негативные чувства;
 - б) в процессе контакта возникают негативные эмоции;
 - в) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг у друга;
 - г) если участники общения являются носителями разных субкультур;
 - д) все ответы верны;
5. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?
 - а) понимание целей партнера
 - б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
 - в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
 - г) знание индивидуальных особенностей партнера
7. К коммуникативной стороне общения относят:
 - а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь.

б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.

в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

8. Эффектом ореола называют:

а) распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств.

б) «моделирование» образа подчиненного на основе его профессиональной принадлежности;

в) приписывание другому человеку своих собственных качеств, чувств, мотивов.

г) восприятие образа партнера по общению

9. Атрибуцией называется:

а) интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

б) приписывание определенным группам людей специфических черт

в) стремление человека быть в обществе других людей

г) возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого

10. Императивное общение:

а) общение с сотрудниками в ходе выполнения какой-либо работы;

б) воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;

в) авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками;

г) внутренний диалог

11. Что свойственно эффекту стереотипизации?

а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия психологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;

б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;

в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;

г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

12. Определите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит мысли и реакции, бывшие у индивида в раннем детстве:

а) родитель

б) ребенок

в) взрослый

г) позиция неучастия

13. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

а) деловое

б) манипулятивное

в) светское

г) формально-ролевое

14. Склонность индивида придавать наибольшую значимость при оценке незнакомого человека первому впечатлению о нем или первым сведениям о нем, т. е. первые сведения о человеке более влияют на представление о нем, чем последующая получаемая информация. Это эффект

а) края

б) первичности

- в) ореола
г) бумеранга
15. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...
- а) эмпатия
б) рефлексия
в) экспрессивность
г) сензитивность
16. Система взаимного использования пространства партнерами по общению называется:
- а) просодика;
б) проксемика;
в) кинесика;
г) такесика.
17. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
- а) дистанция между общающимися
б) мимика
в) похлопывание по спине
г) телефон
д) угол общения партнеров
18. Совокупность выразительных движений лица, головы, конечностей и туловища, сопровождающих речь и эмоции, называют:
- а) поза;
б) мимика;
в) пантомимика;
г) амимия.
19. Определите название стороны общения, означающей процесс обмена информацией и действиями:
- а) интерактивная;
б) перцептивная;
в) коммуникативная;
г) регулятивная.
20. К невербальным средствам общения относятся:
- а) речевые интерпретации
б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
в) устные и письменные средства
г) эмоциональные переживания
21. Средства общения, связанные с прикосновениями, называют:
- а) тактильными;
б) ольфакторными;
в) экстралингвистическими
г) вербальными
22. Как называется зона дистанции в человеческом контакте, которая соблюдается во время встреч в кабинетах и других служебных помещениях:
- а) персональная;
б) социальная;
в) публичная.
г) личная
23. Нереплексивное слушание — это:
- а) психологическая устойчивость к аргументам собеседника;
б) умение настоять на своем, игнорируя мнение собеседника;
в) умение внимательно молчать;
г) умение сделать вид, что вы слушаете, думая при этом о своем

24. Рефлексивное слушание делового партнера включает такие приемы, как:

- а) оспаривание аргументов;
- б) внимательное молчание;
- в) перефразирование;
- г) выражение сочувствия

25. Для поддержания диалога и получения исчерпывающей информации лучше всего подходят:

- а) открытые вопросы;
- б) закрытые вопросы;
- в) риторические вопросы;
- г) альтернативные вопросы.

Примеры ситуационных задач.

Кейс 1. Вы консультируете клиентов турагентства — супружескую пару. Клиенты проявляют нерешительность в выборе дестинации: Турция или Испания. Цена номера в выбранной категории отеля примерно одинакова. Супруга сомневается. Супруг откровенно скучает и намерен уходить. Ваша цель — побудить клиентов к выбору.

Кейс 2. Вы администратор ресторана. Занят только один столик, гости громко разговаривают, требуют вас к себе несколько раз, задают много вопросов по меню, в конечном итоге меняют сделанный заказ. Ваша цель — проявить максимальную доброжелательность к клиенту, не роняя собственного достоинства.

Кейс 3. Вы рецепционист. Семья с двумя детьми школьного возраста ожидает заселения. Дети затевают шумные игры. Родители сердито их окриками. Ситуация начинает беспокоить других гостей, находящихся в холле. Ваша цель — диагностировать проблемы клиента, найти способ ее решения. Свободных номеров пока нет.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Источники

Основные

- <http://mon.gov.ru/> - Министерство образования и науки Российской Федерации.
- <http://www.gnpbu.ru> - Научная педагогическая библиотека им. К. Д. Ушинского.
- <http://www.rsl.ru> - Российская государственная библиотека.
- <http://book.kbsu.ru> <http://koob.ru> <http://ihtik.lib.ru> - образовательные ресурсы сети Интернет.
- www.edu.ru - Федеральный портал «Российское образование».
- <http://book.kbsu.ru> - Образовательные ресурсы сети Интернет.
- <http://runet.puler.ru/smi.htm> - Рейтинг сайтов СМИ в рунете.
- <http://www.smi.ru/sources/> - Каталог российских СМИ.
- <http://gramota.ru/> - Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ
- <http://proeticet.ru/> - Сайт об этикете и правилах поведения.
- <http://delovoi-etiket.ru/> - Сайт о деловом этикете.
- <https://www.sekretariat.ru/> - Портал “PRO Делопроизводство”.
- <https://zhazhda.biz/> - Бизнес-журнал «Жажда».
- <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека.
- <https://cyberleninka.ru/> - более 1,5 миллиона статей из научных и научно-популярных журналов России и ближнего зарубежья.

Литература

Основная

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5ad88849c699f8.84103245. - ISBN 978-5-16-013292-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144429>. – Режим доступа: по подписке.

2. Психология делового общения: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/489967>

3. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/491405>

4. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров: учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/491523>

дополнительная

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: учебник для студентов вузов / И.И. Аминов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01098-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028555>. – Режим доступа: по подписке.

2. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии: учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 229 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-102396-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1019188>

3. Введенская Л.А. Деловая риторика: учебное пособие /Л.А.Введенская, Л.Г.Павлова. –6-е изд., перераб. – М.: КНИРУС, 2012. – 416 с

4. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/496320>

5. Леонов, Н. И. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/494141>

6. Львова, А. С. Педагогические коммуникации: устное деловое общение педагога: учебное пособие для вузов / А. С. Львова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 185 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10578-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/494892>

7. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/489271>

8. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры: учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/493376>

9. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров: учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/491523>

10. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/507885>

11. Сereжко, Т. А. Психология социальной работы: учебное пособие для вузов / Т. А. Сereжко, Т. З. Васильченко, Н. М. Волобуева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01967-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/491423>

12. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/493940>

13. Теория межкультурной коммуникации: учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.]; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 265 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00365-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/489699>

14. Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 225 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11562-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/494962>

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

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

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

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

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

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

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

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

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

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

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

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Семинар 1. Тема: «Сущность, структура и функции общения. Основные психологические теории, описывающие процесс коммуникации. Деловое общение» (4 ч)

Развернутая беседа с обсуждением докладов и сообщений

Вопросы для обсуждения:

1. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
2. Раскройте сущность общения как процесса.
3. Назовите цели и задачи общения, его содержание.
4. Определите специфику делового общения
5. Раскройте функции общения.
6. Познание в процессе межличностного общения.
7. Самопознание и самооценка. «Я-концепция» и общение.
8. Типичные трудности в общении

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение понятию «коммуникация».
2. Охарактеризуйте структуру, основные функции и виды коммуникаций. Что такое коммуникация в узком смысле слова?
3. Схема коммуникативного процесса.
4. Какова специфика коммуникации?
5. Какие типы информации выделяют в коммуникативном процессе?
6. Какие важнейшие знаковые системы сопровождают человеческую коммуникацию?
7. В чем заключается перцептивный аспект деловой коммуникации?
8. В чем заключается интерактивный аспект деловой коммуникации?
9. Расскажите о коммуникативных барьерах (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.).

Семинар 2. Тема: Невербальное общение (2 ч)

Тренинг по невербальному взаимодействию

Вопросы для подготовки

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

Задачи тренинга:

- расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения;
- отработка навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми;
- активизация процесса самопознания и самоактуализации;
- расширение диапазона творческих способностей и применение их в деловом общении.

План тренинга:

1. Обозначение темы, введение правил, установление контакта.
2. Теоретическая часть (Основы невербального общения. Кинестетические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения).
3. Тренинговые упражнения «Хлопок», «Интонация».

Назначение упражнений:

- формирование навыков эффективного невербального делового контакта;
 - практическое обучение правилам невербального этикета.
4. Деловая игра: «Сообщение боссу»
 5. Завершающая часть тренинга (подведение итогов, обратная связь участников)

Семинар 3. Тема: Вербальная коммуникация в деловом общении (2 ч).

Тренинг «Публичное выступление»

Вопросы для подготовки

1. Каковы функции языка в общении?
2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
3. Как надо готовиться к публичному выступлению?
4. Каковы требования к публичной речи?
5. Какой должна быть внутренняя структура речи?
6. Какие характеристики аудитории надо учитывать при подготовке выступления?
7. Каковы приемы привлечения внимания и установления контакта с аудиторией?
8. Как завершается выступление?
9. Назовите средства повышения выразительности речи

Задачи тренинга:

- Способствовать формированию навыка грамотно и лаконично выражать свои мысли;
- развитие навыков публичных выступлений через освоение приемов работы с аудиторией и управления вниманием аудитории;
- развитие навыков управления телом и уверенного поведения выступающего;
- формирование возможности самостоятельно совершенствовать навыки публичного выступления.

План тренинга:

1. Обозначение темы, введение правил, установление контакта.
2. Теоретическая часть (структура выступления, контакт с аудиторией, собственные опасения, голос как таковой, самочувствие во время выступления, работа с вопросами от аудитории, технологии подготовки).
3. Тренинговые упражнения «Привет!» «Передай дальше» и др.

Назначение упражнений:

- формирование навыков эффективного вербального делового контакта;
 - практическое обучение правилам вербального этикета;
 - совершенствование умения правильно структурировать и вести дискуссию;
 - закрепление умения произносить и принимать комплименты.
4. Деловая игра: индивидуальная презентация студентов перед группой. Обратная связь от группы: понравившиеся выступления, что конкретно в них понравилось, что запомнилось, что привлекло в данном выступлении. Обсуждение трех наиболее понравившихся выступлений.
 5. Анализ основных этапов работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом. Базовые технологии публичного выступления на примере индивидуальных презентаций.
 6. Завершающая часть тренинга (подведение итогов, обратная связь участников)

Семинар 4. Тема: Основные формы делового общения (2 ч)

Развернутая беседа с обсуждением докладов и сообщений

Вопросы для подготовки

1. Охарактеризуйте основные формы делового общения
2. Каковы цели и задачи деловой беседы?
3. Перечислите основные этапы организации и ведения деловой беседы.

4. Охарактеризуйте задачи деловых совещаний
5. Общая характеристика совещаний и собраний. Виды и типы совещаний.
6. Подготовка и ведение совещаний.
7. Особенности общения с иностранными партнерами

Семинар 5. Тренинг «Переговоры» (2 ч)

Вопросы для подготовки

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

Задачи тренинга:

- 1) повышение креативности мышления участников;
- 2) усиление способности к регуляции и контролю эмоциональных проявлений;
- 3) развитие сенситивности участников;
- 4) усвоение теоретических знаний о приемах и методах психологического воздействия;
- 5) знакомство с теорией переговорного процесса;
- 6) освоение стратегий ведения переговоров, прогнозирование их эффективности;
- 7) осознание значимости информационного взаимодействия в деловом общении, и в частности.

План тренинга:

1. Обозначение темы, введение правил, установление контакта.
2. Теоретическая часть.
3. Тренинговые упражнения

Назначение упражнений:

- формирование навыков эффективных деловых переговоров;
- практическое обучение правилам вербального этикета;
- совершенствование умения правильно структурировать и вести переговоры;
- закрепление умения формулировать свою позицию и уточнять позицию другой стороны.

4. Деловая игра: Переговоры.

Задание для участников: Подготовьте и проведите переговоры.

Участники переговоров: представители туроператора и турагента.

Цель турагента — увеличение агентского вознаграждения.

5. Завершающая часть тренинга (подведение итогов, обратная связь участников)

Семинар 6. Тема: «Коммуникативные стратегии» (2 ч)

Тренинг коммуникативной компетентности.

Вопросы для подготовки

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2. Что дает людям умение слушать?
3. Каковы трудности эффективного слушания?
4. Перечислите «вредные привычки» слушания.
5. Каковы внешние помехи слушания?
6. В чем особенности направленного, критического слушания?
7. Какова специфика конструктивной критики?
8. В чем особенность аргументации?

9. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?

10. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?

Задачи тренинга:

- 1) обучение методам установления контакта с партнером по общению и выхода из него;
- 2) усвоение участниками техники активного слушания;
- 3) развитие способности к эмпатии;
- 4) приобретение навыков перехватывания и удержания инициативы в беседе;
- 5) осознание факторов возникновения симпатии и антипатии в общении, создания доброжелательной атмосферы беседы, расположения к себе собеседника;
- 6) тренировка уверенности в себе;

План тренинга.

1. Обозначение темы, введение правил, установление контакта.
2. Теоретическая часть.
3. Тренинговые упражнения
4. Деловая игра «Конструктивная критика». Все участники занятия садятся в круг, каждый должен внимательно посмотреть на соседа слева и высказать критическое замечание. Партнер отвечает взаимностью, но так, чтобы критика отчасти являлась комплиментом.

5. Деловая игра «Приглашение к разговору». Работа в парах.

Инструкция: «Один из вас - начальник, другой - подчиненный. Некоторое время назад работнику было поручено важное задание. Пока неизвестно, выполнил он его или нет. Начальник хочет выяснить это». Дальнейшие действия обоих участников строятся на основе импровизации.

Обсуждение и анализ поведения играющих:

«Что вы чувствовали во время того или иного действия партнера?»

«Как повлияли ваши чувства на дальнейший ход беседы?»

«Как подействовала ваша роль на стиль вашего поведения и почему?»

6. Завершающая часть тренинга (подведение итогов, обратная связь участников)

Семинар 7. Тема: «Командообразование. Лидерство» (2 ч)

Тренинг по командообразованию

Вопросы для подготовки

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

Задачи тренинга:

- Помочь участникам тренинга осознать значимость командной работы для повышения эффективности делового взаимодействия
- Дать участникам опыт командного взаимодействия;
- Улучшить взаимоотношения в команде и помочь участникам тренинга осознать значимость каждого участника для создания команды;
- Дать участникам тренинга положительную обратную связь.

План тренинга.

1. Обозначение темы, введение правил, установление контакта.
2. Теоретическая часть (Структурные характеристики команды. Команда как высокий уровень контактного взаимодействия. Этапы контактного взаимодействия. Социальная

перцепция в командном взаимодействии. Механизмы рефлексии, эмпатии и атрибуции. Речевая культура как фактор успешного взаимодействия в команде.).

3. Тренинговые упражнения

Назначение упражнений:

выявление интеллектуальных, деловых и эмоциональных лидеров;

- повышение неформального авторитета руководителей;
- развитие лидерских качеств;
- формирование навыков правильной оценки личности партнера по общению;
- ознакомление с социометрическими методами;
- демонстрация закономерностей искажения информации.

4. Деловая игра: «Спасение проекта»

5. Завершающая часть тренинга (подведение итогов, обратная связь участников)

Семинар 8(2 ч) Конфликт как специфическая форма социального взаимодействия.

Развернутая беседа с обсуждением докладов и сообщений

Вопросы для подготовки

1. Что такое конфликт?
2. Какова структура конфликта? Что такое объект и предмет конфликта?
3. В чем отличие конструктивного конфликта от деструктивного?
4. Понятие конфликтогена.
5. Динамика конфликтов.
6. Разрешение конфликтов.
7. Виды конфликтов.
8. Конфликты в организациях как основной вид деловых конфликтов.
9. Особенности общения в конфликтной ситуации.

Семинар 9(2 ч) Тренинг по взаимодействию в конфликте

Вопросы для подготовки

1. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях
2. Динамика конфликта
3. Функциональное значение деловых конфликтов.
4. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях.
5. Стратегии поведения в конфликте.
6. Регулирование и разрешение конфликта
7. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.

План тренинга.

1. Обозначение темы, введение правил, установление контакта.

2. Теоретическая часть (Основы и особенности конфликтного взаимодействия.

Этапы и стадии конфликта. Эффективное управление конфликтом.).

3. Тренинговые упражнения («Разожми кулак», «Зоопарк» и др.)

Назначение упражнений:

- формирование навыков эффективного конфликтного взаимодействия;
- формирование умений прогнозировать последствия в конфликте;
- усвоение знаний о необходимости правильного выбора стратегий поведения в конфликте.

4. Деловая игра: «Конфликт в турфирме»

Разыгрываемая ситуация.

У клиента из-за коронавируса был отменен уже оплаченный дорогой тур. Он обратился в турфирму с заявлением о возврате денежных средств за не оказанные услуги. Ответа на заявление он не получил. Клиент решил идти к руководителю турфирмы. Его цель – добиться, чтобы ему вернули деньги за отмененный тур.

Условия игры: исполнители роли Клиента – получают задание провести переговоры с руководителем, используя определенную стратегию поведения в конфликте. Исполнитель роли руководителя импровизирует.

Анализ произошедшего

5. Завершающая часть тренинга (подведение итогов, обратная связь участников)

Семинар 10. Тренинг стрессоустойчивости (4 ч)

Вопросы для подготовки

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

План тренинга.

1. Обозначение темы, введение правил, установление контакта
2. Рисунок стресса.
3. Теоретическая часть. Позитивный и негативный стресс. Стрессовые ситуации.
4. Работа в малых группах. Индивидуальные способы защиты от стресса. «Скорая помощь» при стрессе.
5. Новые методы профилактики и защиты от стресса.
 - Визуализация
 - «Стакан»
 - «Волшебная шляпа».
6. Завершающая часть тренинга (подведение итогов, обратная связь участников)

Список литературы:

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3 Другие материалы

Примеры заданий для самостоятельной работы студентов.

Задание 1. Выделите в ситуации 1 элементы коммуникативного процесса. Проанализируйте акт общения по структуре компонентов общения: предмет общения, потребность, цель, мотив, средства, действия, продукт общения.

Ситуация 1. Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.

Задание 2. Выделите качества лиц, склонных к конфликтному поведению:

оценочность, излишняя критичность, гордость, заботливость, принципиальность, аккуратность, прямолинейность, правдивость, настойчивость, доброта, отзывчивость, эгоцентризм, высокомерие, пренебрежение, лицемерие, уступчивость, вдумчивость, неадекватность самооценки, самолюбие, уступчивость, целеустремленность, упрямство,

невоспитанность, азартность, мечтательность, несдержанность, агрессивность, авторитарность, мягкотелость, тщеславие, добросовестность, радушие, искренность, мечтательность, обаяние.

Какие качества личности позволяют противостоять давлению со стороны партнера в процессе делового общения? Сформулируйте и обоснуйте ваше мнение.

Задание 3.

Соотнесите понятия и их определения

Термин	Определение
	специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения
	постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации
	процесс, в котором вырабатываются позиции сторон
	обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели

Термины: дискуссия, взаимная коммуникация, взаимоприемлемые переговоры, деловая беседа

Задание 4.

Соотнесите название приема начала деловой беседы и характеристику его содержания

Название приемов:

- СТИМУЛИРОВАНИЕ ВООБРАЖЕНИЯ
- «ЗАЦЕПКА»
- СНЯТИЕ НАПРЯЖЕННОСТИ
- ПРЯМОЙ ПОДХОД

Характеристика содержания приема

- предполагает использование в начале беседы теплых слов, личного обращения, комплиментов, шуток для установления более тесного контакта с собеседником
- позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы, и использовать эту «зацепку» как исходную точку для начала беседы (можно использовать какое-либо небольшое событие, сравнение, личный случай, необычный вопрос)
- непосредственный переход к делу, без какого-либо вступления: коротко сообщаются причины, по которым назначена беседа, быстрый переход от общих вопросов к частным и к теме беседы
- предполагает постановку множества вопросов по ряду проблем, которые должны рассматриваться в беседе

Задание 5.

Бывает, что на совещаниях люди не слушают друг друга, а обсуждение проблемы превращается в обсуждение личных позиций участников совещания, и конкретные доводы того или иного из них игнорируются присутствующими. Как Вам следует вести себя в данной ситуации, если

- Вы ведете это совещание?
- являетесь его участником?

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (*модуль*) реализуется на факультете востоковедения и социально-коммуникативных наук кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

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

Задачи:

- формирование понимания сущности, особенностей и закономерностей делового общения, умений и навыков профессионально ориентированного общения специалиста в области туризма;
- возрастание самосознания участников делового общения, увеличение чувствительности к характеру взаимоотношений в группе, развитие диагностических умений в сфере межличностных отношений;
- создание условий для формирования профессионально важных норм поведения и общения, собственных представлений о реализации профессиональной роли в процессе делового общения;
- формирование понимания закономерностей конфликта в деловом взаимодействии и путей его разрешения, умения разрешать конфликты в деловом взаимодействии;
- развитие способностей и навыков творческого подхода к разработке стратегии и тактики коммуникации, применению адекватных коммуникативных приемов и методов.

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

ПК-3.1. Должен уметь оказывать туристам помощь в выборе туристских направлений, туристских маршрутов, времени проведения туристской поездки

ПК-3.2 Должен уметь предоставлять туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора

ПК-3.3 Должен уметь предоставлять информацию об условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующего туристский продукт.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) обучающийся должен:

Знать

- основы делового общения и методы организации деловых коммуникаций;
- сущность, особенности и закономерности делового общения;
- влияние психологических характеристик на контакт с клиентами
- влияние коммуникативных барьеров и способы управления коммуникативным процессом;
- психологические характеристики личности и особенности проявления их в деловом общении;
- причины возникновения и виды конфликтов в деловом общении, а также способы их разрешения.

Уметь

- Организовывать взаимодействие с клиентами, учитывая их психологические особенности, организовывать взаимодействие в группе, организовывать межличностные взаимоотношения с учетом профессиональных задач,
- выбирать адекватные бизнес-процессу и деловой ситуации средства коммуникации;
- организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе, с использованием современных средств коммуникации
- применять коммуникативные техники и технологии делового общения;

учитывать психологические факторы при принятии решений в конкретной ситуации

Владеть

- основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;
- навыками эффективной межличностной коммуникации, разрешения конфликтов, возникающих в ходе реализации туристского продукта,
- навыками обеспечения качества процессов оказания услуг в сфере туризма, требуемого отечественными и международными стандартами;
- основами профессиональной речевой коммуникации,
- основными навыками оформления документов,
- навыками эмоциональной саморегуляции в процессе делового общения

По дисциплине (*модулю*) предусмотрена промежуточная аттестация в форме *экзамена*.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (*модуля*) составляет 3 зачетные единицы.