

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«**Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС**»

Дата подписания: 01.08.2022 09:05:22

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

(наименование дисциплины)

Направление подготовки/Специальность 38.03.06 Торговое дело

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Торговое дело

2022 г.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)

Дисциплина «Психология делового общения» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Основы эффективного делового общения.

Тема 2. Виды устного делового общения.

Тема 3. Технологии устного делового общения.

Тема 4. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

Тема 5. Технология создания письменной деловой документации.

Тема 6. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация.

Тема 7. Этические нормы в деловом общении. Семиотика делового общения.

Тема 8. Коммуникативные техники взаимодействия.

Тема 9. Деловая конфликтология.

Тема 10. Письменное общение в деловой и научной сфере.

Тема 11. Собеседование как форма делового общения.

Тема 12. Деловая риторика.

Тема 13. Самопрезентация.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Теоретические занятия

Тема 1. Основы эффективного делового общения.

Определение понятия "общение". Его структура и средства общения. Характеристика и содержание общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная сторона общения. Факторы, влияющие на эффективность общения. Межличностное восприятие, аттракция. Личность, психологические типы, архетип, конформизм, неконформизм, атрибуция, идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипы. Общие закономерности процесса общения. Трансактный анализ. Национально-психологические типы; универсальные этические и психологические нормы и принципы; психология и общество; психология и труд.

Тема 2. Виды устного делового общения.

Деловое общение: характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Деловая беседа, как основная форма делового общения.

Тема 3. Технологии устного делового общения.

Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Способы воздействия, механизмы воздействия. Манипуляции в общении. Виды манипуляций. Способы защиты от манипуляций. Телефонное общение.

Тема 4. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

Психологические приемы влияния на собеседника. Стратегии взаимодействия, партнерства, подавления, манипулирования. Парирование замечаний и возражений собеседника.

Тема 5. Технология создания письменной деловой документации.

Культура письменной речи. Особенности написания деловых писем. Основные требования по оформлению деловых писем. Приемы работы с письмами.

Тема 6. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация.

Деловой этикет. Особенности подготовки и встречи деловых партнеров. Приветствие, представление, обмен визитками и сувенирами, рассадка за столом и в машине. Протокол деловой части. Виды приемов, их особенности, правила поведения на различных приемах/ Ключевые понятия. Этика делового общения и общественно-экономической строй общества.

Тема 7. Этические нормы в деловом общении. Семиотика делового общения.

Общие этические принципы и характер делового общения.

Тема 8. Коммуникативные техники взаимодействия.

Виды и типы собеседников, согласно их вербальному и невербальному поведению. Средства общения. Использование особенностей речи для нахождения взаимопонимания с партнером и достижения цели общения. Особенности установления вербального и невербального доверия. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Паралингвистические особенности невербального общения. Учет межнациональных особенностей невербального общения.

Тема 9. Деловая конфликтология.

Основные законы, регулирующие речевые конфликты в деловой сфере. Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов, типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Тема 10. Письменное общение в деловой и научной сфере.

Реклама в деловой речи. Документирование управленческой деятельности; документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности; общие правила оформления документов.

Тема 11. Собеседование как форма делового общения.

Собеседование как форма делового общения. Виды собеседования. Техники проведения собеседования.

Тема 12. Деловая риторика.

Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией.

Тема 13. Самопрезентация.

Механизмы успешной самопрезентации. Выступления с самопрезентацией

Семинарские занятия

Семинар 1. Технология создания письменной деловой документации. Правила, требования, приемы создания основных видов документов. Деловая корреспонденция и переписка. Формы письменной научной речи. Знакомство с основными видами документов (заявление, доверенность, расписка, объяснительная записка и проч.).

Семинар 2. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация. лекционное занятие. Деловая этика. Основы делового этикета. Этикет деловых приемов и презентаций. Европейская деловая культура. Североамериканская деловая культура. Деловая культура востока и арабских стран. Деловое общение и гендер.

Семинар 3. Письменное общение в деловой и научной сфере. Реклама в деловой речи. Требования к документу и научному тексту. Образцы документов. Правила составления научного текста, жанры, типы, композиция.

Практические занятия

Практическое занятие 1. Технологии устного делового общения. Стратегии и тактики взаимодействия с собеседниками разных типов. Конструирование личностно-ориентированного делового текста.

Практическое занятие 2. Механизмы воздействия в процессе делового общения. Тактики убеждения, внушения и проч. Аргументативная теория. Теория эмоционального воздействия. Ролевая игра: эффективный диалог.

Практическое занятие 3. Коммуникативные техники взаимодействия. Виды и типы собеседников, согласно их вербальному и невербальному поведению. Виды и типы собеседников, согласно их вербальному и невербальному поведению. Ролевая игра: "Обмани меня".

Практическое занятие 4. Ролевая игра: собеседование.

Практическое занятие 5. Самопрезентация.

5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим (семинарским) занятиям, выполнение самостоятельных заданий, изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

Вопросы для самоконтроля

8. Основы эффективного делового общения.
9. Виды устного делового общения.
10. Технологии устного делового общения.
11. Механизмы воздействия в процессе делового общения.
12. Технология создания письменной деловой документации.
13. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация.
14. Этические нормы в деловом общении. Семиотика делового общения.
15. Коммуникативные техники взаимодействия.
16. Деловая конфликтология.
17. Письменное общение в деловой и научной сфере.
18. Собеседование как форма делового общения.
19. Деловая риторика.

6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

- способность управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами (ПК-5).

Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-5 - способность управлять персоналом организации (предприятия), готовностью к организационно-управленческой работе с малыми коллективами	Знает основные правила делового этикета; закономерности межличностных отношений в организованной группе, трудовом коллективе; социально-психологические компоненты профессии, механизмов, процессов и социально-психологических условий успешной деловой коммуникации, развития себя как личности.
	Умеет работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
	Владет навыками анализа межличностных отношений в трудовом коллективе; применять на практике приемы эффективного общения; определять, анализировать конфликтные ситуации и находить конструктивный выход из них

6.2. Перечень оценочных материалов

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения обучающимся, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения обучающимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Темы письменных работ

1. Проблемы первичной стороны делового общения
2. Имидж делового человека: основные черты, пути формирования, проблемы.
3. Проблемы общения с клиентом в службе сервиса
4. Психологическая несовместимость
5. Личность в деловом общении как идеально-типическая сущность.
6. Конформизм: причины, проблемы, возможность преодоления
7. Психологические особенности управления группой в современном Российском обществе
8. Нечестные уловки при переговорах и их нейтрализация
9. Конфликт как проявление диалектического закона единства и борьбы противоположностей
10. Стрессовые факторы делового общения и пути борьбы с ними
11. Общее и особенное в этикете
12. Деловой этикет о взаимоотношениях лиц разного пола

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к зачету с оценкой

1. Основные законы эффективного делового общения.
2. Культура речи делового человека.
3. Невербальные особенности в процессе делового общения.
4. Виды устного делового общения.
5. Деловая беседа как основная форма делового общения. Беседа по телефону.
6. Собеседование как вид деловой беседы.
7. Деловые собрания и совещания.
8. Деловая корреспонденция и переписка.
9. Презентации. Переговоры. Интервью.
10. Реклама как подвид деловой речи.
11. Реклама как способ убеждения собеседника.
12. Технологии устного делового общения.
13. Виды и типы собеседников, согласно их вербальному и невербальному поведению.

14. Коммуникативные стратегии и тактики взаимодействия с собеседниками разных типов.
15. Механизмы воздействия в процессе делового общения.
16. Деловая конфликтология. Тактики избегания конфликтов.
17. Технология создания письменной деловой документации.
18. Деловая переписка. Переписка по Интернет.
19. Эффективные технологии написания резюме.
20. Деловая этика, деловой этикет. Нормы, тенденции.
21. Особенности делового общения в межкультурной коммуникации.
22. Деловое общение и гендер.
23. Семиотика делового общения.
24. Деловая риторика. Правила и приемы убеждения.
25. Правила и приему работы с многочисленной аудиторией

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Зачет с оценкой. Критерии выставления оценок

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;

- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;
- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- не владения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;

- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Психология и этика делового общения : учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 с. — ISBN 978-5-238-01050-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная:

1. Столяренко А. М., Амаглобели Н. Д. Психология менеджмента: учебное пособие. М.: Юнити-Дана, 2015 г. 455 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=118133&sr=1

2. Хасанова Г.Б., Исхакова Р.Р. Психология управления трудовым коллективом: учебное пособие. Казань: Издательство КНИТУ, 2012 г. 260 с. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=258843&sr=1

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>
2. ЭБС IPR BOOKS - www.iprbookshop.ru
3. Федеральный образовательный портал // <http://psychology.edu.ru>
4. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.aup.ru>

9. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых занятий используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в Интернет);
- помещения для проведения семинарских и практических занятий (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий и наглядными пособиями);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.