

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение развития территорий



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины
Психология делового общения Б3.Б.9

Направление подготовки: 100400.62 - Туризм

Профиль подготовки: Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Палеха Е.С.

Рецензент(ы):

Попов Л.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Галиуллин К. Р.

Протокол заседания кафедры No ___ от "___" _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение развития территорий):

Протокол заседания УМК No ___ от "___" _____ 201__ г

Регистрационный No 246514

Казань

2014

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Палеха Е.С. кафедра прикладной лингвистики отделение русской и зарубежной филологии им. Л.Н.Толстого , paleha-lav@mail.ru

1. Цели освоения дисциплины

Получить знания теоретического характера по проблемам, связанным со сферой делового общения; изучить основные стратегии и тактики речевого взаимодействия и воздействия в сфере делового общения; научиться применять на практике полученные знания.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.Б.9 Профессиональный" основной образовательной программы 100400.62 Туризм и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Данная учебная дисциплина входит в раздел Б3.Б.9.

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате обучения в средней (полной) общеобразовательной школе по предметам :Русский язык, Психология, Культурология.

Данная учебная дисциплина входит в систему дисциплин гуманитарного цикла, изучающих человека в разных аспектах; развивает компетенции и знания, ориентированные на практику успешного коммуникативного взаимодействия и формирование конкурентоспособной личности в условиях современного социума.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способностью работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться
ОК-7 (общекультурные компетенции)	готовностью к восприятию культуры и обычаев других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способностью к межкультурным коммуникациям в туристской индустрии
ПК-12 (профессиональные компетенции)	умением организовать процесс обслуживания потребителя

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

основные проблемы, которые рассматриваются в теории делового общения; виды и формы делового взаимодействия и воздействия;

2. должен уметь:

применять полученные теоретические знания при создании текстов устной и письменной формы, входящих современный деловой дискурс;

3. должен владеть:

навыками успешной самопрезентации в деловой сфере; создания собственного делового имиджа; выбора наиболее аутентичной речевой тактики или стратегии в соответствующей ситуации делового общения.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать: основные проблемы, которые рассматриваются в теории делового общения; виды и формы делового взаимодействия и воздействия;

Уметь: применять полученные теоретические знания при создании текстов устной и письменной формы, входящих современный деловой дискурс;

Владеть: навыками успешной самопрезентации в деловой сфере; создания собственного делового имиджа; выбора наиболее аутентичной речевой тактики или стратегии в соответствующей ситуации делового общения.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 4 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Основы эффективного делового общения.	4	1	2	0	0	
2.	Тема 2. Виды устного делового общения.	4	2	2	2	0	
3.	Тема 3. Технологии устного делового общения.	4	3	4	2	0	
4.	Тема 4. Механизмы воздействия в процессе делового общения.	4	4	2	2	0	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
5.	Тема 5. Технология создания письменной деловой документации.	4	5	2	4	0	
6.	Тема 6. Деловая этика, деловой этикет и межкультурная коммуникация.	4	6	2	0	0	
7.	Тема 7. Этические нормы в деловом общении. Семиотика делового общения.	4	7	0	4	0	
8.	Тема 8. Коммуникативные техники взаимодействия. Виды и типы собеседников, согласно их вербальному и невербальному поведению.	4	9	2	4	0	
9.	Тема 9. Деловая конфликтология. Основные законы, регулирующие речевые конфликты в деловой сфере.	4	10	0	2	0	
10.	Тема 10. Письменное общение в деловой и научной сфере. Реклама в деловой речи.	4	11	0	2	0	
11.	Тема 11. Ролевая игра: собеседование.	4	12	0	2	0	
12.	Тема 12. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией. Деловая риторика.	4	13	0	0	0	
13.	Тема 13. Самопрезентация	4	14	0	8	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	зачет
	Итого			16	32	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Основы эффективного делового общения.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Теоретические аспекты делового общения. Культура речи делового человека. Невербальные особенности в процессе делового общения.

Тема 2. Виды устного делового общения.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловые собрания и совещания. Презентации. Переговоры. Интервью. Реклама.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Эффективное слушание: правила и требования.

Тема 3. Технологии устного делового общения.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Стратегии и тактики взаимодействия с собеседниками разных типов.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Конструирование личностно-ориентированного делового текста.

Тема 4. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Тактики убеждения, внушения и проч. Аргументативная теория. Теория эмоционального воздействия.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Ролевая игра: эффективный диалог.

Тема 5. Технология создания письменной деловой документации.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Правила, требования, приемы создания основных видов документов. Деловая корреспонденция и переписка. Формы письменной научной речи.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Знакомство с основными видами документов (заявление, доверенность, расписка, объяснительная записка и проч.).

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

лекционное занятие (2 часа(ов)):

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.

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

практическое занятие (4 часа(ов)):

Правила письменного и устного этикета, формулы обращения, извинения, прощания и проч.

Тема 8. Коммуникативные техники взаимодействия. Виды и типы собеседников, согласно их вербальному и невербальному поведению.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Виды и типы собеседников, согласно их вербальному и невербальному поведению.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Ролевая игра: "Обмани меня".

Тема 9. Деловая конфликтология. Основные законы, регулирующие речевые конфликты в деловой сфере.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Основные законы, регулирующие речевые конфликты в деловой сфере.

Тема 10. Письменное общение в деловой и научной сфере. Реклама в деловой речи.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Требования к документу и научному тексту. Образцы документов. Правила составления научного текста, жанры, типы, композиция.

Тема 11. Ролевая игра: собеседование.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Обсуждение ошибок и наиболее выигрышных маркеров в деловой речи, в деловом имидже и облике.

Тема 12. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией. Деловая риторика.

Тема 13. Самопрезентация

практическое занятие (8 часа(ов)):

подготовка к устному выступлению

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
10.	Тема 10. Письменное общение в деловой и научной сфере. Реклама в деловой речи.	4	11	Знакомство с правилами составления резюме. Написание резюме	18	Письменная работа
11.	Тема 11. Ролевая игра: собеседование.	4	12	подготовка к ролевой игре	18	дискуссия
13.	Тема 13. Самопрезентация	4	14	подготовка к устному выступлению	24	доклад
	Итого				60	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Рекомендуемые образовательные технологии: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов, проектная деятельность студентов, ролевые игры.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

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. Виды и типы собеседников, согласно их вербальному и невербальному поведению.

Тема 9. Деловая конфликтология. Основные законы, регулирующие речевые конфликты в деловой сфере.

Тема 10. Письменное общение в деловой и научной сфере. Реклама в деловой речи.

Письменная работа , примерные вопросы:

Составление эффективного резюме. Знакомство с сайтами поиска работы и размещения вакансий.

Тема 11. Ролевая игра: собеседование.

дискуссия , примерные вопросы:

Самостоятельная подготовка к ролевой игре, чтение статей по деловой имиджологии.

Тема 12. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией. Деловая риторика.

Тема 13. Самопрезентация

доклад , примерные вопросы:

Подготовка к устному выступлению (план см. в Методичке Бастриковой Е.М., Палеха Е.С. Эффективная коммуникация), проработка правил построения эффективного текста.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Примерные контрольные вопросы и задания для зачета:

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.

7.1. Основная литература:

Профессиональное и деловое общение в сфере туризма, Власова, Тамара Ильинична; Шарухин, Анатолий Петрович; Данилова, Марина Михайловна, 2008г.

2. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 348 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004458-3, 1500 экз.
<http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=208091>

3. Кузнецов, И. Н. Современный этикет [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 7-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2013. - 496 с. - ISBN 978-5-394-01826-8.
<http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=430551>

4. Организация туристической индустрии: Учебное пособие / Ю.А. Матюхина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-241-4, 1500 экз. <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=215588>

7.2. Дополнительная литература:

- Барышникова Е.Н., Клепач Е.В., Красс Н.А. Речевая культура молодого специалиста: Учебное пособие. - М.: Флинта: Наука, 2007. - 224 с.
- Бредемайер К. Искусство словесной атаки: практическое руководство. - 2-е изд., испр. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. - 190 с.
- Документационное обеспечение делового общения: Учебно-методическое пособие / Сост.: Коробейникова Л.С. - Воронеж: ВГУ, 2003. - 36 с.
- Егоров И.В. Основы психологии публичного выступления и воздействия на аудиторию: методические рекомендации. - М.: Изд-во МНЭПУ, 1999. - 36 с.
- Курбатов В.И. Стратегия делового успеха. - Ростов-на-Дону: Феникс, 1995. - 416 с.
- Курбатов В.И. Как успешно провести переговоры: Пособие для деловых людей. ?Ростов н/Д; М.: Феникс: Зевс, 1997. ?255с.
- Кутузова Г.И. Изучаем язык контрактов: пособие по рус. яз.: учеб.-метод. пособие: [для студентов экон. спец.] / Г. И. Кутузова, Чэнь Янмэй, Н. В. Анисина; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. ?3-е изд., испр.. ?М.: Флинта: МПСИ, 2004. ?96 с.
- Митрошенков О.А. Эффективные переговоры: Практ. пособие для деловых людей. ?2-е изд., испр.. ?М.: ИНФРА-М: Весь мир, 2003. ?279с.
- Рева В.Е. Деловое общение: Учебное пособие. - Пенза: Пенз. гос. ун-т, 2003. - 240 с.
- Риторика. Ч.1. Технология публичного выступления. / Сост. Л.М.Салмина, Т.Ю.Виноградова. - Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2007. - 64 с.
- Стернин И.А. Практическая риторика. ? М.: Академия, 2003. - 272 с.
- Стернин И.А. Практическая риторика. ? М.: Академия, 2003. - 272 с.
- Филиппов В.Л., Скок Г.С., Вавер В.В. Основы делового общения: Рабочая программа, задание на контрольную работу, методические указания к проведению практических занятий. - СПб.: СЗТУ, 2005. - 40 с.
- Этика делового общения: Учебное пособие / Сост.: Узерина М.С. - Ульяновск: УлГТУ, 2004. - 72 с.
2. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие для студентов пед. спец. вузов / О.А.Баева. ?Минск: ООО "Новое знание", 2000. ?327с.
7. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / М.В.Колтунова. ?М.: Экономика, 2000. ?271с.
8. Курбатов В.И. Стратегия делового успеха: Учеб.пособие для студентов вузов. ?Ростов на Дону: Феникс, 1995. ?415с.
9. Петренко А. Безопасность в коммуникации делового человека / Общ.ред.И.А.Кузьмина. ?М.: Технол.шк.бизнеса, 1994. ?203с.
11. Холопова Т.И. Протокол и этикет для деловых людей. ?М.: Изд.центр"Анкил": ИНФРА-М, 1995. ?366с.

7.3. Интернет-ресурсы:

- Грамотность русской речи - www.grammota.ru
- Деловой русский язык - <http://dobradel.ru/>
- Основы эффективной речи - technics-speech.ru/
- Человек и профессиональное общение - <http://chelpro.ru/get-professional/professionalnoe-obshenie>
- Этикет и общение - iskysstvoetiketa.com/

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Психология делового общения" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебная дисциплина должна быть обеспечена учебно-методической документацией и материалами. Ее содержание должно быть представлено в сети Интернет или локальной сети вуза (факультета). Для обучающихся должен быть обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 100400.62 "Туризм" и профилю подготовки Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг .

Автор(ы):

Палеха Е.С. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Попов Л.М. _____

"__" _____ 201__ г.