

## АННОТАЦИЯ

**рабочей программы дисциплины  
«Психология делового общения»  
направление подготовки 43.03.02 - Туризм  
направленность (профиль) подготовки - «Технология и организация экскурсионных услуг»**

Цель изучения дисциплины	<b>Целью</b> изучения дисциплины является формирование у студентов основополагающего представления о специфике и эффективном управлении предприятиями туристской индустрии различных форм; овладение знаниями экономического механизма менеджмента.
Место дисциплины в учебном плане	Б1.О.17
Общая трудоемкость дисциплины з.е/ часов	3/108
Семестр	7
Формируемые компетенции	ПК-3; ПК-4;
Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины	<p><b>Знать:</b> основные проблемы, которые рассматриваются в теории делового общения; виды и формы делового взаимодействия и воздействия</p> <p><b>Уметь:</b> применять полученные теоретические знания при создании текстов устной и письменной формы, входящих современный деловой дискурс</p> <p><b>Владеть:</b> навыками успешной самопрезентации в деловой сфере; создания собственного делового имиджа; выбора наиболее аутентичной речевой тактики или стратегии в соответствующей ситуации делового общения</p> <p>Должен демонстрировать способность и готовность: применять полученные знания во взаимоотношениях с людьми и умение использовать знания в своей социальной и профессиональной деятельности</p>
Содержание дисциплины	<p>Актуальность проблематики общения. Повышение роли делового общения в современном мире. Деловое общение и его специфика ЖК</p> <p>Характеристики делового общения. Функции, структура, средства общения. Виды общения. Виды коммуникации в общении. Этапы общения. Алгоритмы общения. Роль менеджера в деловом общении. Актуальность проблематики общения. Повышение роли делового общения в современном мире. Деловое общение и его специфика ЖК</p> <p>Характеристики делового общения. Функции, структура, средства общения. Виды общения. Виды коммуникации в общении. Этапы общения. Алгоритмы общения. Роль менеджера в деловом общении. Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания</p> <p>Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи.</p> <p>Психологические аспекты ДО. Формы психологической защиты. Типы человека. Инстинкт, темперамент конституция человека. Методы влияния друг на друга (убеждение, внушение, принуждение). Манипуляции в общении и их характеристики.</p> <p>Коммуникативные типы деловых партнеров. Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности</p> <p>Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания</p> <p>Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический,</p>

	<p>стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.</p> <p>Раздел 6. Русский речевой этикет</p> <p>Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- обращение. Этикет и социальный статус адресата.</p> <p>Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации</p> <p>Вспомните типы приема и передачи информации.</p> <p>. Формы деловой коммуникации</p> <p>Деловая беседа Деловая беседа по телефону Деловые переговоры Торги: Презентация. Структура деловой беседы особенности телефонного разговора цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало переговоров технология ведения торгов цели презентации; виды презентации деловая переписка и ее особенности</p> <p>Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть Значение невербальной информации для общения. Значение межличностного пространства в общении. Виды невербального поведения Интерпретация невербального поведения. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.</p> <p>Вообразите смешение различных видов восприятия.</p>
Виды учебной работы	Лекции, практические, тесты, самостоятельная работа.
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
<p align="center"><b>а) основная литература</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шердер. - Москва: Альфа-М; ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - ISBN 978-5-98281-095-3. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/535092">https://znanium.com/catalog/product/535092</a> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.</li> <li>2. Деловое общение: учебное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Москва: Дашков и К°, 2020. - 524 с. - ISBN 978-5-394- 03597-5.- URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1093519">https://znanium.com/catalog/product/1093519</a> (дата обращения: 07.06.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.</li> <li>3. Сидоров, П. И. Деловое общение: учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; под ред. проф. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 384 с. - ( Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978- 5-16-003843-8. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/914130">https://znanium.com/catalog/product/914130</a> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.</li> </ol>	

## 8.2. Дополнительная литература:

1. Логутова, Е. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина, Оренбургский гос. ун-т, Е. В. Логутова .— Оренбург : ОГУ, 2013 .— 196 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/216152>
2. Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения [Электронный ресурс] : [учеб. пособие] / Южный федеральный ун-т, Т.В. Эксакусто .— Ростов н/Д. : Изд-во ЮФУ, 2015 .— 162 с. : ил. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/637219>
3. Прохорова, И.Ф. Психология делового общения: учебное пособие [Электронный ресурс] / И.Ф. Прохорова.— Архангельск : Северный (Арктический) федеральный университет имени М.В. Ломоносова, 2013 .— 104 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/374298>
4. Измайлова, Е. Н. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Э.Г. Касимова, Уфим. гос. ун-т экономики и сервиса, Е. Н. Измайлова .— Уфа: УГУЭС, 2014 .— 272 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/314968> Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие : Направление подготовки 80200.68 – Финансовый менеджмент.
5. Магистратура / И. А. Сенюгина, Е. А. Пономарева .— Ставрополь : изд-во СКФУ, 2014.— 163 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/304174>

Форма  
промежуточной  
аттестации

7 семестр – экзамен.