



Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»  
*Академический колледж*

# УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

## *Психология делового общения*

*«Общего гуманитарного и социально-экономического цикла»*

### *Экономического профиля*

основной профессиональной образовательной программы по специальностям

**43.02.10 «Туризм»**

**38.02.07 «Банковское дело»**

**ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

Владивосток, 2016

Составитель: Григорьевская И.В., *преподаватель АК ВГУЭС*

Учебно-методический комплекс по дисциплине *«Психология делового общения»* (далее УМКД) - является частью основной профессиональной образовательной программы ОПОП СПО по специальностям **43.02.10 «Туризм», 38.02.07 «Банковское дело»**, разработанной в соответствии с ФГОС СПО.

Учебно-методический комплекс по дисциплине адресован студентам очной формы обучения.

УМКД включает в себя теоретический блок, перечень практических занятий и задания по самостоятельному изучению тем дисциплины, вопросы для самоконтроля, перечень точек рубежного контроля, а также вопросы и задания по промежуточной аттестации.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Введение.....	4
2. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	7
3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	7
3.1. Основные понятия и термины по темам. ....	8
3.2. Вопросы для самоконтроля по темам: .....	14
3.4. Задания для самостоятельного выполнения. ....	15
3.5. Форма контроля самостоятельной работы: .....	125
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	137
4.1. Текущий контроль .....	137
4.2. Перечень точек рубежного контроля: .....	17
4.3. Итоговый контроль по дисциплине .....	17
5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	159

# 1. Введение

## УВАЖАЕМЫЙ СТУДЕНТ!

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Основы туристской индустрии» (далее УМКД создан Вам в помощь для работы на занятиях, при выполнении домашнего задания и подготовки к текущему и итоговому контролю по дисциплине.

УМКД включает теоретический блок, перечень практических занятий и/или лабораторных работ, задания по самостоятельному изучению тем дисциплины, вопросы для самоконтроля, перечень точек рубежного контроля, а также теоретические вопросы и практические задания по промежуточной аттестации.

Приступая к изучению новой учебной дисциплины, Вы должны внимательно изучить список рекомендованной основной и вспомогательной литературы. Из всего массива рекомендованной литературы следует опираться на литературу, указанную как основную.

По каждой теме в УМК перечислены основные понятия и термины, вопросы, необходимые для изучения (план изучения темы), а также краткая информация по каждому вопросу из подлежащих изучению. Наличие тезисной информации по теме позволит Вам вспомнить ключевые моменты, рассмотренные преподавателем на занятиях.

Основные понятия и определения курса приведены в глоссарии.

После теоретического блока приведен перечень практических работ, выполнение которых обязательно. Наличие положительной оценки (минимального балла по БРС) по точкам текущего контроля (практическим, самостоятельным и контрольным работам), необходимо для получения зачета по дисциплине, поэтому, в случае отсутствия на уроке по уважительной или неуважительной причине Вам потребуется найти время и выполнить пропущенную работу.

В процессе изучения дисциплины предусмотрена самостоятельная внеаудиторная работа, включающая, как самостоятельное изучение теоретического материала, так и выполнение типовых расчетов по указанным темам.

Содержание рубежного контроля (точек рубежного контроля) составлено на основе вопросов самоконтроля, приведенных по каждой теме.

По итогам изучения дисциплины проводится экзамен – **4 семестр**

В зачетную книжку выставляется запись «отлично, хорошо, удовлетворительно». Зачет выставляется на основании оценок, полученных в течение семестра за практические, контрольные и самостоятельные работы, и, итогового контроля в форме теста на бумажных или электронных носителях согласно перечню вопросов, выносимых на зачет и экзамен. Вопросы приведены в конце УМКД.

В результате освоения дисциплины Вы должны **уметь:**

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдением делового этикета.

В результате освоения дисциплины Вы должны **знать:**

- цели, функции, виды и уровни общения;

- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

В результате освоения дисциплины, в соответствии с ФГОС СПО, у Вас, как у специалиста по туризму должны формироваться **общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции**, включающие в себя способность (по базовой подготовке «Туризм»):

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
ОК 10	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)

ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности реализации
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта
ПК 4.1	Планировать деятельность подразделения
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных

В результате освоения дисциплины, в соответствии с ФГОС СПО, у Вас, как у специалиста банковского дела должны формироваться **общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции**, включающие в себя способность (по базовой подготовке «Банковское дело»):

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами,

	руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
ОК 10	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)
ПК 1.1	Работать с документами по подтверждению соответствия, принимать участие в мероприятиях по контролю
ПК 1.2	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.
ПК 1.3	Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

**Внимание!** Если в ходе изучения дисциплины у Вас возникают трудности, то Вы всегда можете прийти на дополнительные занятия к преподавателю, которые проводятся согласно графику. Время проведения консультаций Вы сможете узнать у преподавателя, а также познакомившись с графиком их проведения, размещенном на двери кабинета преподавателя.

## 2. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Таблица 1

Формы отчетности, обязательные для сдачи зачета	количество
лабораторные занятия	нет
практические занятия	10
самостоятельная работа	3
Точки рубежного контроля	6
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>Экзамен</b>

## **3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **3.1 Содержание разделов и тем**

**Тема 1. Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.**

1. Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения».
2. Место «Психологии общения в системе наук». Основные понятия.
3. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека

**Тема 2. Общение в системе межличностных и общественных отношений.**

**Классификация общения. Виды, функции и средства общения.**

1. Сущность делового общения. Цели, виды, функции и средства общения. Формы общения.
2. Типы общения: императив, манипуляция, диалог. Главные условия диалогического общения.
3. Понятие «социальная роль». Ролевое поведение в деловом общении. Ролевые ожидания в деловом общении.
4. Взаимосвязь общения и деятельности. Основные принципы делового общения. 5. Основные приёмы партнёрского общения.

**Тема 3. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Методы развития коммуникативных способностей. Психологические механизмы восприятия и взаимодействия.**

1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация.
2. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей.
3. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
4. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия.
5. Влияние имиджа на восприятие человека. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
6. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
7. Взаимодействие как организация совместной деятельности.

**Тема 4. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация**

1. Формы делового общения и их характеристики.
2. Деловая беседа. Основные правила проведения деловых бесед.
3. Формы постановки вопросов. Виды вопросов.
4. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
5. Аргументация. Культура телефонного общения.

**Тема 5. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов**

1. Понятие конфликта и его структура. Классификация конфликтов.
2. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.
3. Роль и место конфликтов в профессиональной деятельности человека.

**Тема 6. Правила поведения в конфликтах. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.**

1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. 2. Разрядка эмоций. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах. 3. Стратегия поведения в конфликтах.



4. Правила поведения в конфликтах.
5. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

**Тема 7. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Деловой этикет в профессиональной деятельности.**

1. Понятие: этика и мораль. Категории этики.
2. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
3. Этика как наука. Этикет как отражение морали общества.
4. Виды этикета.
5. Значение культуры общения как профессионального становления личности.

**Тема 8. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.**

1. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
2. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
3. Деловой этикет и его принципы. Этикет деловых отношений.
4. Культура телефонного общения. Жесты и невербальный этикет.

### ***3.1. Основные понятия и термины по темам***

1. Архетипы – предшествующие опыту индивида формы психики человеческого рода, возникающие спонтанно из коллективного бессознательного и передающиеся по наследству вместе с мозговой структурой.
2. Асимметричное решение – один из вариантов переговорного решения, отличающийся тем, что уступки одной из сторон значительно превышают уступки другой.
3. Вербальное общение – словесное, речевое общение.
4. Восприятие – целостный образ партнера по общению, складывающийся на основе его внешнего вида и поведения.
5. Диалог – форма устной речи, разговор двух или нескольких лиц. В деловом общении представляет собой взаимный обмен информацией и учет каждым его участников психических состояний собеседников и их интересов.
6. Дистресс – чрезмерное напряжение организма, понижающее его возможность адекватно реагировать на требования внешней среды.
7. Индивидуальность – совокупность неповторимых, уникальных свойств данного человека, отличающих его от других людей.
8. Инстинкт – совокупность врожденных физиологических и психических реакций организма на внешние и внутренние раздражения.
9. Интеллект – человеческая способность мыслить, рационально познавать мир.
10. Интерес – побудительная сила деятельности людей.
11. Интроверсия – психологическая характеристика установки личности на свой внутренний мир – мир своих чувств, переживаний, мыслей.
12. Коммуникация – общение, передача информации. Коммуникация в деловом общении есть обмен информацией, значимой для участников общения.
13. Конфликт – высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций, сил.
14. Лидер – человек, обладающий наибольшим авторитетом и влиянием в группе, организации, политической партии, государстве.
15. Личность – характеристика социальной природы и сущности человека, совокупность его социальных качеств как субъекта деятельности, мышления, общественных отношений и межличностного общения.
16. Манипулирование в общении – скрытое психологическое воздействие на человека, меняющее его поведение в заданном направлении и обеспечивающее воздействующей стороне различные преимущества.

17. Механизмы психологической защиты – в современной психологии трактуются как способы сохранения человеком своего душевного равновесия.
18. Мотивы поведения – побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека; определяют активность субъекта и направленность его деятельности.
19. Невербальное общение – несловесная сторона общения с помощью мимики, визуальных контактов, жестов и т.д.
20. Нереплексивное слушание – умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.
21. Общение – определяется в психологии как взаимодействие двух или более людей состоящее в обмене информацией познавательного, эмоционально-оценочного или другого характера.
22. Переговорное пространство – это область, в рамках которой возможно достижение соглашения.
23. Переговоры – это процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.
24. Переговоры на основе взаимного учета интересов – одна из стратегий ведения переговоров, при которой характерно взаимное стремление сторон в выработке решения, максимально удовлетворяющего интересы каждой из них.
25. Позиционный торг – одна из стратегий ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях.
26. Принципиально новое решение – один из вариантов переговорного решения, при котором интересы каждой из сторон максимально удовлетворяются.
27. Психодиагностика – область психологии, в рамках которой разрабатываются методы выявления и измерения индивидуально-психологических особенностей личности, ее психических свойств и способностей психологического общения с другими людьми.
28. Психология личности – основная категория психологической науки, прежде всего общей психологии, изучающей все проявления психики людей.
29. Психология масс – учение о проявлениях психики различных масс людей, будь то обыкновенная толпа или парламентское собрание, разного рода касты, секты и пр.
30. Психология народов – учение о «духе народа» как духовного целого.
31. Психология рабочей группы – система общих психологических свойств рабочей группы (коллектива), выработанных в процессе совместной деятельности и постоянного общения между собой относящихся к ней людей.
32. Резюмирование – подведение итогов беседы, соединение ее фрагментов в единое смысловое целое. Применяется в ходе и в конце беседы, заседаний, телефонных разговоров.
33. Реплексивное слушание – активное слушание собеседника, постоянное реагирование на его речь.
34. Самосознание – осознание человеком самого себя, своих природных и социальных способностей, а также своего места, роли и значения в системе отношений с другими людьми и с обществом.
35. Серединное, или компромиссное, решение – это один из вариантов переговорного решения, отличающийся тем, что стороны идут на взаимные, примерно равноценные уступки друг другу.
36. Синхронность – явление, в котором события, происходящие во внешнем мире, совпадают по смыслу, а не по причинной связи с психологическим состоянием субъекта.
37. Солидарные действия – действия, основанные на единомыслии, общности интересов и совместной ответственности.
38. Социальные стереотипы – сложившиеся в сознании отдельных людей и социальных групп устойчивые представления о тех или иных социальных явлениях, привычное отношение к ним.
39. Способности – совокупность природных и социальных свойств человека, благодаря которым он может совершать разного рода деятельность – мыслить, творить, общаться с

другими людьми, воспитывать себе подобных и т.д.

40. Стресс – неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование, представляющий собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к изменившимся требованиям.

41. Танатос – в психоанализе З.Фрейда это понятие означает бессознательное влечение к разрушению и смерти.

42. Темперамент – характеристика человека с точки зрения динамики его нервной деятельности и психической активности, ее темпа, ритма, интенсивности, устойчивости и т.д.

43. Трансакционный анализ – в концепции американского психолога Э.Берна – это анализ взаимоотношений людей, в том числе деловых, с точки зрения взаимодействия их психологических состояний.

44. Установка – направленность сознания субъекта в определенную сторону и на определенную активность.

45. Ценность – то, что имеет значение для жизнедеятельности отдельного человека и других субъектов, для удовлетворения их потребностей и реализации их интересов.

46. Экстраверсия – обращенный вовне. Психологическая характеристика установки личности на внешний мир, преобладание интереса к внешним объектам.

47. Эмоции – реакция человека на воздействия внешних и внутренних раздражителей, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствительности и переживаний.

48. Этика – учение о морали и нравственности.

49. Этика делового общения – учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

50. Этикет – установленный порядок и внешние формы поведения где-либо, например дипломатический этикет.

### ***3.2. Вопросы для самоконтроля по темам:***

1. В чем состоит роль этических норм организации как регулятора отношений в коллективе?
2. Что такое авторитет руководителя?
3. Назовите факторы, оказывающие влияние на авторитет руководителя.
4. Назовите отличительные черты авторитарного руководителя от руководителя-демократа.
5. Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель при общении с людьми.
6. Что такое коллектив, личность, индивидуальность?
7. Раскройте сущность экономической и социальной функций производственного коллектива.
8. Раскройте содержание этапов процесса формирования и развития коллектива.
9. Что такое морально-психологический климат коллектива?
10. Охарактеризуйте сущность методики оценки психологической атмосферы и межличностных отношений в коллективе Ф. Фидлера.
11. Назовите способы регулирования межличностных отношений в коллективе.
12. Назовите общие функции управления, осуществляемые руководителем в своей деятельности.
13. Какие требования предъявляются к руководителю с точки зрения его знаний психологии?
14. Каким инструментарием этики деловых отношений должен владеть руководитель?
15. Назовите характерные черты «трудного» руководителя и основные причины их проявления.
16. В чем состоит взаимосвязь этических правил взаимоотношений с «трудным» руководителем и правил критики ее восприятия?
17. Раскройте организационные вопросы управления, помогающие нормализации отношений с руководителем. В чем состоит техника личной работы при взаимодействии с «трудным» руководителем?
18. Раскройте сущность понятия «конфликт».

19. Назовите причины возникновения конфликтных ситуаций в организации и методы их преодоления.
20. Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.

### **3.3. Краткое изложение теоретических вопросов**

можно найти в электронном виде: на сайте университета в разделе «Презентации», а также в бумажном и электронном варианте в методическом кабинете, ауд. 5604.

**Лабораторные работы** – не предусмотрены.

### **Практические занятия**

1. Самодиагностика по теме «Общение».
2. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.
3. Ролевая игра «Групповое принятие решений».
4. Приёмы партнёрского общения»
5. Коммуникативные процессы в деловом общении.
6. Ролевая игра «Групповое принятие решений».
7. Приёмы партнёрского общения
8. Коммуникативные процессы в деловом общении.
9. Невербальные средства общения.
10. Вербальные средства общения
11. Ролевая игра: «Навыки публичного выступления»
12. Тренинг «Самопрезентация»
13. Поведение в конфликтных ситуациях в организациях.
14. Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса».
15. Разработка этических норм профессиональной деятельности
16. Разработка приемов делового общения

### ***Темы для самостоятельного выполнения.***

1. Императивный тип общения.
2. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении.
3. Преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.
4. Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей.
5. Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность».
6. Анализ диагностики личности.
7. Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения.
8. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам.
9. Особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания.
10. Деловая беседа.
11. Аргументы. Значение аргументов для принятия решения.

### **3.5. Форма контроля самостоятельной работы:**

Для домашнего задания и самостоятельной работы предусмотрены различные виды контроля: выборочная или фронтальная проверка решения задач, конспекта теоретического материала, презентация докладов и тем. Возможна проверка определенной ранее группы.

## **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Текущий контроль**

1. Контрольная работа «Модель взаимодействия человека и организационного окружения».
2. Контрольная работа «Деловые переговоры: их характер, определение целей».
3. Контрольная работа «Основные формы делового общения».
4. Контрольная работа «Характеристику уровней слушания».
5. Контрольная работа «Способы активного слушания».
6. Контрольная работа «Установки в общении в контексте слушания».
7. Контрольная работа «Типичные ошибки слушания».
8. Контрольная работа «Основные цели общения».
7. Контрольная работа «Особенности деловой речи».
8. Контрольная работа «Основные разговорные стили».

### **4.2. Перечень точек рубежного контроля:**

1. Контрольная работа «Основные аспекты делового общения».
2. Контрольная работа «Уровни общения».
3. Контрольная работа «Деловое общение в группе».
4. Контрольная работа «Манипулятивный и стандартизированный уровни общения».
5. Контрольная работа «Основные фазы и характеристика делового общения».

### **4.3. Итоговый контроль по дисциплине**

Перечень вопросов к дифференцированному зачету, экзамену по психологии делового общения для студентов 2 курса Академического Колледжа по специальностям

**100401 «Туризм»**

**80110 «Банковское дело»**

1. Дайте характеристику критериям и уровням успешного общения.
2. Охарактеризуйте критерии выбора моделей поведения в общении.
3. Назовите поведенческие принципы делового общения.
4. Охарактеризуйте модель поведенческого имиджа делового человека.
5. Охарактеризуйте тип темперамента и соответствующие ему поведенческие стратегии в деловом взаимодействии.
6. Охарактеризуйте поведенческие стратегии холерика.
7. Дайте характеристику поведенческих стратегий сангвиника в деловом общении.
8. Охарактеризуйте поведенческие стратегии флегматика в деловом взаимодействии.
9. Дайте характеристику поведенческих стратегий меланхолика в деловом взаимодействии.
10. Проведите сравнительную характеристику совместимых и несовместимых темпераментов в общении.
11. Дайте характеристику психологическим защитам в общении.
12. Охарактеризуйте критерии выбора психологических защит в общении.
13. Обоснуйте истоки защитного поведения психики в процессе взаимодействия.
14. Охарактеризуйте вклад З. Фрейда, А. Фрейд, Д. Сандлера и др. в понимание и типологию психологических защит.
15. Охарактеризуйте современные представления о защитных психологических механизмах.
16. Охарактеризуйте основные механизмы психологических защит у взрослых.
17. Дайте характеристику таким психологическим защитам, как вытеснение, отрицание, рационализация, проекция.

18. Охарактеризуйте такие защиты, как изоляция аффекта, идеализация, идентификация.
19. Дайте характеристику такой психологической защиты, как сублимация, обоснуйте ее важность.
20. Охарактеризуйте истоки психологии и этики делового общения.
21. Обоснуйте взгляд Конфуция на проблему взаимодействия людей. Основные принципы социального взаимодействия в Конфуцианстве.
22. Обоснуйте взгляды Сократа и Платона на проблемы общения.
23. Охарактеризуйте составные элементы, детерминирующие поведение в деловом общении.
24. Дайте характеристику «Я», его структуре.
25. Обоснуйте основные функции имиджа, охарактеризуйте имидж как социальный феномен.
26. Дайте характеристику понятий: самоимидж, воспринимаемый имидж, требуемый имидж.
27. Дайте характеристику «Я»-концепции и ее составляющим.
28. Охарактеризуйте макро- и микросреду личности в контексте делового общения.
29. Основные социальные стереотипы в общении.
30. Охарактеризуйте ролевое поведение в деловом общении.

## 5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основные источники

№ п/п	Наименование	Автор	Издательство и год издания
1.	Основы этики и психологии делового общения (учебник для ссузов)	Зарецкая И.И.	Москва, ОНИКС, 2011
2.	Этикет делового общения (учебник для ссузов)	Шеламова Г.М	М.: Издательский центр «Академия», 2011
3.	Этикет деловых отношений.	Шеламова Г.М.	М.: Издательский центр «Академия», 2011
4.	Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования)	Шеламова Г.М.	М.: Издательский центр «Академия», 2010
5.	Элементы практической психологии.	Грановская Р.М.	СПб.: Речь, 2010
6.	Психология общения.	Ильин Е.П.	СПб.: Питер, 2011

### Дополнительные источники

№ п/п	Наименование	Автор	Издательство и год издания
7.	Психология делового общения и управления (учебник для ссузов)	Столяренко Л.Д.	Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2012
8.	Этика деловых отношений:	Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Коновалова В.Г.	Учебник. М.: ИНФРА-М, 2010
9.	Управление общением: Теория и практикум для социального работника: Учеб. пособие.	Аверченко Л. К.	М.: ИНФРА-М, Новосибирск: 2010
6.	Психология делового общения.	Бороздина Г.В.	М.: ИНФРА-М, 2008.
7.	Психология манипуляции.	Доценко Е.Л.	М.: ЧеРо, 2010
8.	Культура делового общения: практическое пособие для бизнесменов.	Кузин Ф.А.	М.: Ось-89, 2011
9.	Вам предстоит переговоры	Лебедева М.М.	М.: Экономика, 2010.
10.	Социальная психология (учебное пособие)	Битянова М.Р.	СПб.: Издательский дом Питер, 2010.
11.	Психология общения и межличностных отношений.	Ильин Е.П.	СПб.: Издательский дом Питер, 2010.
12.	Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов)	Канке А.А., Кошева И.П.	М.: Форум, 2011
13.	Конфликтология –	Курбатов В.И.	Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2011
14.	Деловое общение (учебное пособие) –	Руденко А.М., Самыгин С.И.	М.: КноРус, 2010.
15.	Управление общением: Теория и практикум для социального работника: Учеб. пособие.	Аверченко Л. К.	М.: ИНФРА-М, Новосибирск: 2011

16.	Психология делового общения.	Бороздина Г.В.	М.: ИНФРА-М, 2010
17.	Психология манипуляции.	Доценко Е.Л.	М.: ЧеРо, 2010
18.	Культура делового общения: практическое пособие для бизнесменов.	Кузин Ф.А.	М.: Ось-89, 2012
19.	Вам предстоит переговоры	Лебедева М.М.	М.: Экономика, 2010.

### Интернет-ресурс

1. <http://www.psyinst.ru>
2. <http://www.syntone.ru>
3. <http://sbiblio.com>
5. <http://rucont.ru/> национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум
6. <http://www.znanium.com/> Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM
7. <http://biblioclub.ru/> Университетская библиотека ONLINE, Интернет-магазин, Деловой портал, Энциклопедии
8. <http://aclient.integrum.ru/login.aspx?si=2R> Информационно-аналитическое агентство ИНТЕГРУМ
9. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> Научная электронная библиотека (НЭБ)
10. <http://www.ojkum.ru/> Научно-теоретический журнал ОЙКУМЕНА, регионоведческие исследования
11. <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp> Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ)
12. <http://mybrary.ru/> Электронная библиотека MYBRARY
13. <http://lib.vvsu.ru/russian/index.php?id=61> Виртуальные выставки
14. [www.school.edu.ru/dok\\_educ.asp](http://www.school.edu.ru/dok_educ.asp)
15. [www.edu.ru/db/portal/sred/](http://www.edu.ru/db/portal/sred/)



**Григорьевская Ирина Владимировна**

**Преподаватель психологии общения Академического Колледжа  
ВГУЭС**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

***Психология делового общения***

***«Общего гуманитарного и социально-экономического цикла»***

***Экономического профиля***

основной профессиональной образовательной программы по специальности

**100401 «Туризм»**

**80110 «Банковское дело»**

***для студентов очной формы обучения***