

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет управления и психологии
кафедра социальной психологии и социологии управления

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Иванов А.Г.

подпись

2016г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.05.01 «ДЕЛОВОЕ И ПУБЛИЧНОЕ ОБЩЕНИЕ»

Направление подготовки	37.03.01. Психология
Направленность (профиль)	общий профиль
Программа подготовки	академическая
Форма обучения	очно-заочная
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

Краснодар 2016

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.05.01 «Деловое и публичное общение» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 37.03.01 Психология.

Программу составили:

Сухих С.А. докт.филол.наук, профессор



Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.05.01 «Деловое и публичное общение» утверждена на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления
протокол № 13, от « 17 » мая 2016г.

Заведующий кафедрой Дёмин А.Н.



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления (выпускающей)
протокол № 13, от « 17 » мая 2016г.

Заведующий кафедрой Дёмин А.Н.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии
протокол № 5, от « 27 » мая 2016 г.

Председатель УМК факультета Кимберг А.Н.



Рецензенты:

Рябов В.Н., доктор филол. наук, профессор кафедры общего и славяно-русского языкознания Кубанского государственного университета.

Сухих Е.С., кандидат психол. наук, научный консультант ЛЦРОАП «Юнгианская Лаборатория».

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

1.1 Цель освоения дисциплины.

Развитие способности к коммуникации в устной и письменной форме для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

1.2 Задачи дисциплины

1. Сформировать представления об особенностях коммуникации в организациях
2. Познакомить с видами коммуникации в деловой сфере и потенциальными ее помехами.
3. Овладеть техниками эффективного воздействия в общении
4. Развить навыки публичного выступления

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Курс «деловое и публичное общение» опирается на знания по социальной психологии, социологии, русского языка. Решение задач курса составляет одну из важнейших основ подготовки специалиста гуманитарной сферы. Курс также опирается на представления сформированные в рамках изучения культурологии.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОК-5; ПК-13.

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
		знать	уметь	владеть
ОК-5	Способность к коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	1. Особенности организации общения 2. Типы и виды коммуникаций 3. Законы убеждающей коммуникации 4. Помехи коммуникации	1. Выявлять все виды помех в коммуникации 2. Анализировать сложности в межкультурном взаимодействии 3. Подготавливать публичное выступление	1. Навыками использовать логические и психологические аргументы 2. Техниками наведения аттракции между партнерами
ПК-13	способностью к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса	1. особенности организационной коммуникации	1. определять типы социально-психологических климатов	1. методами оптимизации организационной коммуникации

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 72 часа 2 зач.ед. (36 аудиторных часов часов), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОЗФО)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)				
		5	—			
Контактная работа, в том числе:	36,2					
		36,2				
Занятия лекционного типа	18	18	-	-	-	
Лабораторные занятия	-	-	-	-	-	
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	18	18	-	-	-	
	-	-	-	-	-	
Иная контактная работа:						
Контроль самостоятельной работы (КСР)						
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2				
Самостоятельная работа, в том числе:	35,8	35,8				
Курсовая работа	-	-	-	-	-	
Проработка учебного (теоретического) материала	14	14	-	-	-	
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	4	4	-	-	-	
Реферат			-	-	-	
Подготовка к текущему контролю	3,8	3,8	-	-	-	
Контроль:						
Подготовка к зачету	14	14				
Общая трудоемкость	час.	72	72	-	-	-
	в том числе контактная работа	36,2	36,2			
	зач. ед	2	2			

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре (очно-заочная форма)

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Тема 1. Основы коммуникации	19,8	6	4		9,8
2.	Тема 2. Коммуникация в организациях	16	4	4		8
3.	Тема 3 Механизмы влияния в деловой коммуникации	16	4	4		8

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
4.	Тема 4 Практика делового общения	20	4	6		10
	Итого по дисциплине:	72	18	18		35.8

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Тема 1. Основы коммуникации	Структура общения. Функции коммуникации. Теоретические и прикладные модели коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры: факторы среды, технические факторы, человеческие факторы. Структурные модели коммуникации	Письменный опрос
2.	Тема 2. Коммуникация в организациях	Коммуникация как функция управления организацией. Инструментальные и экспрессивные отношения в организации. Модели коммуникативных сетей в организациях. Вертикальная, горизонтальная коммуникации и методы их оптимизации. Виды коммуникативных ролей: сторож, лидер мнений, связной, пограничник. Типы коммуникативных климатов. Формы деловой коммуникации: проведения совещаний, конструктивная критика, телефонные переговоры.	Тестирование
3.	Тема 3 Механизмы влияния в деловой коммуникации	Персуативная коммуникация. Законы убеждающей коммуникации. Типология аргументов. Уловки в дискуссии. Психотехнические приемы аргументации. Социальное влияние. Механизмы группового воздействия. Феномен подчинения. Условия получения согласия. Техники наведения аттракции. Процесс убеждения-изменения установки: личностно-индивидуальные особенности. Психология манипуляции. Понятие манипуляции индивидуальным и коллективным субъектом.	Решение ситуативных задач
4.	Тема 4 Практика делового общения	Понятие переговорного процесса как совместного предприятия. Помехи при проведении переговоров.	Выступления с публичной речью Защита проекта

		<p>Подготовка и процесс переговоров. Поддержание целей в подвижном состоянии, командное и индивидуальное ведение переговоров, пункты расхождений. Удачные переговоры через цепочку событий: предположения (допущения)-факты-пункты переговоров, позиции, решения.</p> <p>Деловые письма и прямая почта. Отчеты и записки как разновидности деловой коммуникации.</p> <p>Публичное выступление подготовка и ход выступления.</p>	
--	--	---	--

2.3.2 Занятия семинарского типа.

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
5.	Тема 1. Основы коммуникации	<p>Семинар 1</p> <p>1. Структурные модели коммуникации</p> <p>2. Коммуникативные барьеры</p> <p>Семинар 2.</p> <p>1. Виды и типы коммуникации .</p> <p>2. Формы деловой коммуникации</p>	<p>Письменный опрос</p> <p>Критический конспект</p>
6.	Тема 2. Коммуникация в организациях	<p>Семинар 3</p> <p>1. Организационная коммуникация</p> <p>2. Методы оптимизации коммуникаций в организации</p> <p>Семинар 4</p> <p>1. Оценка эффективности деловой коммуникации</p> <p>2. Деловая критика</p> <p>Семинар 5</p> <p>1. Типы коммуникативных климатов</p> <p>2. Диагностика эмоционально-психологического климата коллектива</p>	Решение ситуативных задач
7.	Тема 3 Механизмы влияния в деловой коммуникации	<p>Семинар 6</p> <p>1. Методы персуативной коммуникации</p> <p>2. Психология манипулирования воздействия</p> <p>Семинар 7</p> <p>1. Типология коммуникативных партнеров</p> <p>2. Основы психологической проницательности в коммуникации</p>	Тестирование
8.	Тема 4 Практика делового общения	<p>Семинар 8</p> <p>1. Организация переговорного процесса</p> <p>2. Стратегии и методы ведения переговоров</p>	Деловая игра переговоры

	Семинар 9 1. Выступление с публичной речью 2. Психология полемики	Выступление с публичной речью
--	---	-------------------------------

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия не предусмотрены

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы не предусмотрены

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Тестирование	Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Коммуникативная компетентность» в пособии «Коммуникативная компетентность личности в общении». Краснодар. 2016.

3. Образовательные технологии.

Использование активных методов обучения включают: проблемные лекции по темам 1 и 3
Круглый стол по теме 4;

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

Для оценки знаний используется дифференцированный подход на базе 4-бальной системы оценок со следующими критериями. Баллы определяются как процент правильных ответов в тесте

Оценка	проценты
неудовлетворительно	0-54
удовлетворительно	55
хорошо	70
отлично	90-100

Тема 1

1. Коммуникацию понимают как:
 - А) процесс идентификации и снятия неопределенности ситуации
 - Б) процесс обмена информацией и изменения информационного состояния сознания
 - В) способ воздействия и самовыражения
2. Назначение коммуникации состоит в:
 - А) выработке общего смысла, контроля других, уменьшения неопределенности
 - Б) управлении, манипулировании коммуникантами и их развитии
 - В) конкуренции, кооперации, поддержании контакта
3. Основная идея модели коммуникации М. де Флера состоит в:
 - А) избыточности коммуникативных сигналов
 - Б) двуканальном способе передачи информации
 - В) несовпадении посланной и полученной информации

4. Комплементарная коммуникация – это когда общаются:

А) врач и пациент; учитель и ученик

Б) учитель-учитель; врач-врач

В) жена, выступающая в материнской функции, по отношению к мужу как к ребенку, а муж в свою очередь выступает в отцовской функции, воспитывающей свою дочь

5. Первичная коммуникация – это

А) когда коммуникант получает информацию по средствам массовой информации

Б) когда коммуникант получает информацию от людей, которые значимы для этого коммуниканта

В) когда коммуникант был непосредственным участником или свидетелем сообщаемой информации

6. Перформанская коммуникация предполагает:

А) сообщения, содержащие вымысел и действительность, лежащие в основе стереотипного поведения и используемое в СМИ для манипуляции их сознанием

Б) опору на информацию, конструирующую промежуточный мир между реальностью и коммуникантом

В) ритуальность, действия по определенным игровым правилам, зачастую неосознаваемые

7. Человеческие барьеры коммуникации включают:

А) акустические, температурные, погодные

Б) социокультурные, психофизиологические, психологические

В) отвлекающий дизайн, помехи в канале связи, эмоциональное состояние

8. Чем отличаются экстраверты коммуниканты от интровертов?

А) ничем

Б) возбудимостью

В) степени участия в коллективной деятельности

Тема 2

9. Коммуникация в организациях выполняет роль:

А) внутреннего упорядочивания, объединения людей, сопряжение процессов

Б) реализации программ на уровне: структуры, процесса, социально-психологическом

В) структурирования внутренней среды: социальной, технической, административной

10. Коммуникативный климат поддержки предполагает:

А) оценка и контроль поведения сотрудников, подчеркивание превосходства, определенность через построение жестких стратегий

Б) дискриптивность, проблемная ориентация поведения людей, спонтанность, эмпатия, равенство,

В) координацию целей, решение проблемы, обмен информации, разрешение конфликтов

11. Основные проблемы восходящей информации:

А) задержка, фильтрация, искажение с личной прагматической целью

Б) стресс, безразличие, авторитарность управления

В) отсутствие обратной связи и доверия, нарушение принципа справедливости

12. Коммуникативная роль мостик – это

А) когда коммуникант не принадлежит не к одной из групп

Б) когда коммуникант не идентифицирует себя не с какой группой

В) когда коммуникант является членом одной из групп

13. Коммуникативная сеть наиболее приемлема для решения

А) творческих задач коллектива

Б) экстремальных задач коллектива

В) конфиденциальных задач коллектива

14. Приемы конструктивной критики предполагают:

А) критика с целью помочь делу, показать себя, сведения счетов, перестраховки

- Б) приемы: имя собственное, зеркало отношений, золотые слова, терпеливый слушатель
 - В) учитывать индивидуальность, сочетать критику с позитивной оценкой, аргументированность
15. Ограничения коммуникативных способностей менеджера касаются:
- А) недостаточная толерантность к ошибкам, излишнее побуждение, надменная доминирование нарциссических потребностей
 - Б) слабой компетентности, типа нервной системы, характера
 - В) философии компании, предпринимательской этики, сервильности

Тема 3

16. Нормативное социальное влияние основано на:
- А) недостатке информации
 - Б) социальном сравнении
 - В) внешней конформности
17. Какая информация более убедительна?
- А) которая соответствует доминантной групповой тенденции
 - Б) которая высказана способным и компетентным человеком
 - В) которая содержит фактоиды
18. Человек опирается на стереотипные оценки в случаях:
- А) недостатка информации, высокой тревожности, низкого социального статуса
 - Б) неоднозначности ситуации, стремления самоподтверждения,
 - В) сложности ситуации, дефицита времени, эмоционального возбуждения
- Принципы раскрутки темы в СМИ:
- А) наличие достаточного ресурса, компетентной команды
 - Б) тематическая конкретность, объективность, сенсационность
 - В) учет нормативного, информативного влияния,
19. Сублиминальное предъявление ведет к
- А) быстрому узнаванию эмоций, связанных с другими стимулами
 - Б) представлению односторонней точки зрения
 - В) некритической оценке воспринимаемой информации
20. Манипулятивный прием «нога в дверь» опирается на:
- А) сформированность установок
 - Б) нормы ответственности и социальной взаимности
 - В) теорию обоснованности действий
21. Сильный аргумент с точки зрения психологии
- А) информация, содержащая ссылки на законодательство, статистику
 - Б) информация, содержащая ссылки на личный опыт и научные данные
 - В) информация, учитывающая интересы и мотивы партнера
22. Фантазийные анализ позволяет выявить:
- А) уровни психики, подвергнутые манипулятивному воздействию
 - Б) ложные послышки аргументации манипулятора
 - В) содержание бессознательных проекций, используемых в манипуляции
23. Какой психический контур, по Р. Уилсону, наиболее уязвимый для манипулятивного воздействия?
- А) Семантический
 - Б) биовыживательный
 - В) эмоционально-территориальный
24. Какие звуковые сигналы обладают сублиминальным воздействием?
- А) инфразвук
 - Б) звук высокой частоты
 - В) низкочастотные звуки
8. Гипнотическим потенциалом обладает светящийся объект:

- А) ярко пульсирующий
 - Б) небольшой ярко светящийся объект
 - В) красного цвета
25. Какая часть перцептивного поля наиболее информативно нагружена?
- А) левое верхнее
 - Б) правое нижнее
 - В) верхнее правое
26. Формы фасцинации:
- А) фоновые, смысловые, мотивационные
 - Б) акустическая, ритмическая, семантическая
 - В) эмоциональная, интеллектуальная, нейрофизиологическая
- Тема 4.
27. Надежные сведения о потенциальных партнерах для сотрудничества можно получить:
- А) из торгово-промышленной палаты
 - Б) из Интернета
 - В) из текущей прессы
28. Интересы и позиция переговорной стороны являются
- А) это идентичные понятия
 - Б) позиция –это то как участник переговорного процесса защищает свои интересы, а интересы - это то, что защищается
 - В) интересы это субъективная составляющая переговоров, а позиция-это объективная
29. Проецирование как одна из помех, связанная с пониманием поведения других на переговорах, предполагает
- А) вымещение на других своих агрессивных импульсов
 - Б) оправдание своих слабостей рациональными аргументами
 - В) приписывание другим своих отрицательных качеств
30. Прием «сюрприз» на переговорах означает:
- А) изложение аргументов в определенной последовательности
 - Б) изложение неожиданной для другой стороны информации
 - В) предложение вернуться к высказыванию другой стороны позже
31. Типы писем к адресату-поставщику:
- А) Поощрительные, кредитный контроль, дисциплинарные
 - Б) Оплата и условия, дисциплинарные, торговые документы
 - В) Контракт на закупку, кредитный контроль, улаживание претензий

Темы рефератов

1. Типология коммуникаций
2. Диалог как высшая форма взаимодействия партнеров
3. Главные функции коммуникации для индивидуального и коллективного субъекта
4. Психологические барьеры понимания в общении
5. Методы оптимизации коммуникации в организациях
6. Проблема соотношения мотивированности сотрудников и их информированности в организации
7. Проблема оценки эффективности группового взаимодействия
8. Психология манипуляции
9. Манипуляции в переговорном процессе
10. Принципы убеждающей коммуникации
11. Типология коммуникантов
12. Роль мифологической коммуникации в формировании необходимых имиджей
13. Активное слушание\
14. Рефрейминг в позитивном формулировании проблем

15. Невротические стили общения
16. Методы «промывки мозгов» в СМИ

Вопросы для письменного контроля

Тема 1. Основы коммуникации

1. Какие классифицирующие признаки берутся при моделировании коммуникации?
2. Какие виды коммуникации принято различать?
3. Что такое симметричная, асимметричная и парадоксальная коммуникация?
4. Чем характеризуется мифологическая коммуникация?
5. Каково назначение перформанской коммуникации?
6. Какую информацию несет визуальная коммуникация?
7. Какие аспекты представлены в невербальной коммуникации?
8. Что такое психологический квадрат измерения вербального высказывания?
9. Что показывает индекс Фог?
10. Какие факторы лежат в неумении слушать?
11. Что составляет барьеры коммуникации?
12. Какие механизмы составляют основу социальной перцепции?
13. Какие мотивы реализуются в коммуникации?
14. Каковы главные функции коммуникации в разных социальных сферах?
15. Как соотносится категория деятельности и общения?

Тема 2. Коммуникация в организациях

16. Какие виды коммуникации в внутри организации?
17. Каким образом можно повысить эффективность горизонтальной коммуникации?
18. Что такое вертикальная коммуникация и как ее можно оптимизировать?
19. Каковы потенциальные помехи в вертикальной коммуникации?
20. Какие коммуникативные роли выполняют сотрудники организации?
21. Что такое коммуникативный климат?
22. Какие факторы составляют социально-психологический климат в организации?
23. Каким образом осуществляется конструктивная критика?
24. Как можно измерить эффективность группового общения?
25. Каким образом определяется потенциальный партнер для сотрудничества?
26. Какие меры проводятся на предварительной стадии переговоров?
27. Что такое позиции и интересы партнеров по переговорам?

Тема 3 Механизмы влияния в деловой коммуникации

28. Какие типы воздействия на партнера используются?
29. Что такое процесс манипуляции?
30. Какие механизмы лежат в основе уступчивости человека?
31. Что такое сильные аргументы с точки зрения логики?
32. Что такое сильные аргументы с точки зрения психологии?
33. Как предлагает понимать процесс «промывки мозгов» Р. Уилсон?
34. Какими техниками может достигаться аттракция между партнерами?
35. Что составляет основу проницательности руководителя?
36. Какие психологические параметры необходимо учитывать для более полного понимания партнера?
37. Что такое сублимinalное восприятие информации?
38. Что такое логические уловки?
39. Что такое корректные аргументы?

Тема 4. Практика делового общения

40. Какие типы деловых писем пишутся в организации?
41. Как организуются и проводятся совещания?
42. Чем характеризуются телефонные переговоры?
43. Какова схема подготовки публичного выступления?
44. Как конструктивно опровергаются аргументы партнера?

45. Чем отличаются индукция, дедукция и трансдукция в логике изложения?
46. Что такое невротический стиль общения?
47. Что входит в постулаты нормального общения?
48. Какие виды совещаний проводятся в организации?
49. Какие типы стратегий переговоров используются в практике?
50. Как позиционируют свое «Я» партнеры с фасадной техникой самопрезентации

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Код и наименование компетенций	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания		
	пороговый	базовый	продвинутый
	Оценка		
	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
ОК-5 Способность к коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знает особенности организации общения, типы и виды коммуникаций	Знает особенности организации общения, типы и виды коммуникаций, законы убеждающей коммуникации	Знает особенности организации общения, типы и виды коммуникаций, законы убеждающей коммуникации, Помехи коммуникации
	умеет выявлять все виды помех в коммуникации	умеет выявлять все виды помех в коммуникации, анализировать сложности в межкультурном взаимодействии.	умеет выявлять все виды помех в коммуникации, анализировать сложности в межкультурном взаимодействии, подготавливать публичное выступление
	владеет навыками использовать логические и психологические аргументы	владеет навыками использовать логические и психологические аргументы, техниками наведения аттракции между партнерами	владеет навыками использовать логические и психологические аргументы, техниками наведения аттракции между партнерами, методами скрытого воздействия.
ПК-13 способностью к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата,	Знает отдельные особенности организационной коммуникации Умеет определять типы социально-психологических климатов Владеет	Особенности вертикальной коммуникации определять типы социально-психологических климатов и способы их оптимизации Методами	Все особенности вертикальной и горизонтальной коммуникации определять типы социально-психологических климатов и способы их оптимизации и проведение интервью для подбора кадров Методами оптимизации

способствующего оптимизации производственного процесса	отдельными приемами оптимизации организационной коммуникации	оптимизации организационной коммуникации с учетом типа коммуникативного климата	организационной коммуникации с учетом психологических особенностей сотрудников
--	--	---	--

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

5.1 Основная литература:

1. Бороздина, Галина Васильевна. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва : Юрайт, 2018. - 463 с. - <https://biblio-online.ru/book/3102750F-D246-47CE-AC5E-1701A1BFD1EB>.
2. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 408 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01353-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/274E7E7C-0DEE-4DEF-A1D7-784BCFA41BA5
3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 430 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3795-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/A22877F5-605F-4B2E-98A8-EBE01DF934E4.
4. Сидоров П.И. Деловое общение [Текст]: учебник для студентов вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева. - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 383 с

5.2 Дополнительная литература:

1. Введенская Л.А. Деловая риторика [Текст]: учебное пособие / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. - 6-е изд., перераб. – М.: КНОРУС, 2017. - 416 с.
2. Панфилова А.П. Психология общения [Текст] / А. П. Панфилова. - 3-е изд., стер. – М.: Академия, 2014. - 366 с.
3. Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение [Текст] / В. Н. Руднев. - 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. - 352 с.
4. Чеховских М.И. Психология делового общения: учебное пособие. - М.: Новое знание, 2006. - 252 с.
5. Шарков Ф.И. Деловые коммуникации / Ф. И. Шарков, Л. В. Комарова. – М.: КНОРУС, 2016. - 222 с.

5.3 Периодические издания:

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).

- <http://www.biblio-online>
www.biblioclub.ru
<http://e.lanbook.com/>
www.grebennikov.ru
<http://dlib.eastview.com>
<http://www.elibrary.ru>
<http://www.imaton.ru>

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал, практических занятий. На семинарском занятии №5 по теме «Коммуникация в организациях» по второму вопросу используют мультипсихометр для оценки уровня коммуникативной тревожности №152 и анализируют причины высоких показателей по данным измерения.

По теме 3 «Механизмы влияния в деловой коммуникации» по второму вопросу студенты используют мультипсихометр по измерению уровня макевиализма №116 и дают интерпретацию потенциальных причин склонности к манипулированию.

Задания для самостоятельной работы

ТЕМЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ

№ п/п	Наименование темы	Количество часов	Форма и сроки отчета
1	Тема 1. Основы коммуникации	10	Реферат сентябрь-октябрь
2	Тема 2. Коммуникация в организациях	10	критический конспект ноябрь
3	Тема 3 Механизмы влияния в деловой коммуникации	20	Защита проекта декабрь

По материалу курса пишется критический конспект. Основными требованиями которого является демонстрация студентом умения работы с различными источниками по предлагаемым вопросам, когда студент не просто воспроизводит информационный материал, а выбирает ту информацию, с которой он солидарен и приводит аргументы в пользу занимаемой своей позиции относительно данного вопроса.

Вопросы для контрольного ответа

1. Виды и типы коммуникации
2. Задачи и функции коммуникации в организациях
3. Вертикальная коммуникация и методы ее оптимизации
4. Горизонтальная коммуникация и способы ее оптимизации
5. Вербальная коммуникация. Психологическое измерение высказывания
6. Правила формулирования аргументов в убеждающей коммуникации
7. Коммуникативные климаты в организации как условие формирования способности работать в коллективе толерантно, воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
8. Барьеры коммуникации как условие к реализации базовых процедур анализа проблем человека, социализации индивида, профессиональной и образовательной деятельности,
9. Формы деловой коммуникации: совещания, деловые письма как способности к коммуникации в устной и письменной форме на русском для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
10. Особенности манипулятивной коммуникации
11. Механизмы межличностная перцепции. Источники искажающего восприятия.
12. Приемы скрытого влияния в межличностной коммуникации
13. Инструментальные и экспрессивные отношения в организации

14. Особенности ведения делового телефонного разговора и конструктивной критики
15. Проницательность руководителя
16. Психологические различия как источник нарушения процесса понимания.
17. Неконструктивные стили и стратегии общения
18. Типология коммуникантов
19. Уловки и некорректные приемы в дискуссии
20. Особенности невербальной коммуникации
21. Организация переговорного процесса

Темы творческих заданий

1. Напишите письмо наемному работнику о его сокращении.
2. Напишите письмо поставщику с целью улаживания претензии.
3. Составьте резюме с учетом индекса Фог
4. Представьте отчет о наблюдении умения людей слушать друг друга.
5. Проведите анализ информации СМИ по выявлению механизмов манипуляции.
6. Представьте схему предварительной подготовки доклада по учебной теме.
7. Проведите анализ реакции партнеров при использовании вами логических уловок.
8. Составьте план проведения консультативного совещания.
9. Проведите в ходе беседы с партнером подстройку и оцените ее.
10. Напишите эссе о роли коммуникации в организации индивидуального и

коллективного субъекта

Вопросы и задания для самопроверки по некоторым разделам дисциплины.

1. Критерии моделирования коммуникации
2. Типы коммуникаций
3. Оптимизация вертикальной коммуникации
4. Типы коммуникативных климатов в организации
5. Виды коммуникативных барьеров
6. Психологические механизмы скрытого воздействия
7. Измерение эффективности делового совещания
8. Принципы конструктивной критики
9. Типы деловой переписки
10. Методы рационального воздействия в переговорах

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.1 Перечень информационных технологий.

Темы занятий	Информационные источники
Тема 1. Основы коммуникации	Венидиктова Т.Д. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата. М., 2017. //http://www biblio-online.ru Болотова А.К. Жуков Ю.М. Петровская Л.А. Социальные коммуникации. Психология общения. М., 2017.// http://www biblio-online.ru Гавра Д.П. Основы теории коммуникации: Учебник для академического бакалавриата. М., 2017. //http://www biblio-online.ru Шарков Ф. И. Деловые коммуникации. М., 2016.
Тема 2. Коммуникация в организациях	Болотова А.К. Жуков Ю.М. Петровская Л.А. Социальные коммуникации. Психология общения. М., 2017.// http://www biblio-online.ru Шарков Ф. И. Деловые коммуникации. М., 2016.
Тема 3 Механизмы влияния	Г.В. Бороздиной. – М.: Юрайт, 2013, 2017 - 463 с.

в деловой коммуникации	<p>https://biblio-online.ru/book/3102750F-D246-47CE-AC5E-1701A1BFD1EB</p> <p>Сидоров П.И. Деловое общение [Текст]: учебник для студентов вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева. - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 383 с.</p> <p>Болотова А.К. Жуков Ю.М. Петровская Л.А. Социальные коммуникации. Психология общения. М., 2017.// http://www.biblio-online.ru</p> <p>Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник для бакалавров: учебник для студентов вузов / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Юрайт, 2013, 2017 - 463 с. https://biblio-online.ru/book/3102750F-D246-47CE-AC5E-1701A1BFD1EB</p>
Тема 4. Практика делового общения	<p>Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник для бакалавров: учебник для студентов вузов / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Юрайт, 2013, 2017 - 463 с. https://biblio-online.ru/book/3102750F-D246-47CE-AC5E-1701A1BFD1EB</p> <p>Психология и этика делового общения [Текст]: учебник для бакалавров: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. - 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2012. - 591 с.</p> <p>Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение [Текст] / В. Н. Руднев. - 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2016. - 352 с.</p> <p>Шарков Ф. И. Деловые коммуникации. М</p>

Использование поисковых запросов и возможностей интернет в работе с источниками научной и учебной литературы. Создание мультимедийных презентаций результатов самостоятельной работы.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

MS Windows 10 (x64),

MS Office 2010, MS Office 2013, MS Office 2016 (MS Office),

8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)

2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)

www.biblioclub.ru

<http://e.lanbook.com/>

www.grebennikov.ru

<http://dlib.eastview.com>

<http://www.elibrary.ru/>

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, (ауд. 416), ул. Ставропольская 149, оснащенная

		мобильной презентационной техникой (проектор, компьютер) и соответствующим программным обеспечением (ПО), стендами учебными-пособиями, комплектом учебной мебели; доской учебной.
2.	Практические (семинарские) занятия	Аудитория для проведения занятий семинарского типа: ауд. 416, ул. Ставропольская 149; аудитория, оснащенная комплектом учебной мебели; доской учебной; стендами учебными-пособиями и мобильной презентационной техникой (проектор, компьютер).
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций (ул. Ставропольская 149); оснащенная мебелью и рабочими станциями с доступом в Интернет
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория текущего контроля и промежуточной аттестации (ул. Ставропольская 149), оснащенная презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы (ул. Ставропольская 149.), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.