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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
_____ Иванов А.Г.
подпись
«_1_» ____июня_____ 2016г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.23 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Направление подготовки	43.03.02. Туризм
Направленность (профиль)	Технология и организация гостиничных услуг
Программа подготовки	академический бакалавриат
Форма обучения	заочная
Квалификация (степень) выпускника	бакалавр

Краснодар 2016

Рабочая программа дисциплины Б1.В.23 «Психология делового общения» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки
43.03.02 Туризм.

Программу составил:
Пухарева Т.С. канд.психол.наук

Рабочая программа дисциплины Б1.В.23 «Психология делового общения» утверждена на заседании кафедры (кафедры разработчика) социальной психологии и социологии управления
протокол №13 «17» мая 2016 г.
Заведующий кафедрой Демин А.Н.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры (выпускающей) международного туризма и менеджмента
протокол № 11 «07» июня 2016 г.
Заведующий кафедрой
Беликов М.Ю.

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии
протокол № 5 «27» мая 2016 г.
Председатель УМК факультета Кимберг А.Н.
подпись

Рецензенты:

Харитонова Е.В. доктор психологических наук, профессор кафедры социальной работы, психологии и педагогики высшего образования ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет».

Лазаренко Л.А. кандидат психологических наук, проректор по воспитательной работе АНОО ВО «Кубанский социально-экономический институт».

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины

Целью дисциплины является формирование у студентов представлений о психологии делового общения, его видах, стратегиях и тактиках, а также о психологических принципах оптимизации процесса делового взаимодействия.

1.2 Задачи дисциплины:

- осмыслить понятие делового общения как особого социально-психологического явления, очертить его границы;
- изучить природу и механизмы делового общения;
- ознакомиться с приемами оптимизации процесса делового общения;
- дать представление о манере делового поведения и формах взаимодействия с другими людьми.
- сформировать общекультурные компетенции: ПК-13.

Результатом прохождения курса будет являться свободное владение материалом; знание психологических механизмов взаимопонимания и взаимовлияния в деловом общении, понимание психологических закономерностей делового взаимодействия.

1.3 Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина Б1.В.23 «Психология делового общения» относится к дисциплинам профессионального цикла вариативной части, читается на третьем курсе.

Дисциплине «Психология делового общения» предшествует изучение курсов: «Психология», «Русский язык и культура речи», «Человек и его потребности». Дисциплина «Психология делового общения» изучается наряду с дисциплинами «Менеджмент в туристской индустрии», «Виды и тенденции развития туризма» и др.

Знания, умения и компетенции, сформированные при изучении дисциплины «Психология делового общения», связаны с последующим освоением в рамках основной образовательной программы дисциплин «Управление персоналом в гостиничных комплексах», «Теория организации», «Корпоративная культура».

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-13.

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
1.	ПК-13	способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований	психологические особенности делового общения, содержание понятий «межличностная коммуникация», «межличностные отношения»,	применять адекватные способы делового общения, техники благорасположения, анализировать невербальное	рефлексивным и навыками приемами оптимизации процесса общения, выбирать адекватную манеру поведения и

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
		потребителей и (или) туристов	«межличностное взаимодействие»	поведение собеседника.	форму взаимодействия другими.

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач.ед. (108 часов), из них: лекционных занятий – 4 ч., практических занятий – 6 ч., самостоятельной работы – 89 ч., контроль – 8,7 ч., ИКР – 0,3 ч., их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ЗФО).

Вид учебной работы		Всего часов	Сессия
			3
Контактная работа, в том числе:			
Аудиторные занятия (всего)		10	10
Занятия лекционного типа		4	4
Лабораторные занятия		-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		6	6
Иная контактная работа:			
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе			
Проработка учебного (теоретического) материала при самостоятельном изучении разделов		30	30
Реферат / эссе		20	20
Выполнение индивидуальных заданий (проведение мини-исследований, разработка проектов решения организационно-управленческих проблем)		19	19
Подготовка к текущему контролю (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к семинарским и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)		30	30
Контроль		8,7	8,7
Общая трудоемкость	**час.**	**108**	**108**
	в том числе контактная работа	**10,2**	
	зач. ед.	**3**	**3**

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые на первом курсе *(для студентов ЗФО):*

№	Наименование разделов	Количество часов

раздела		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Общение как предмет научного знания	26	1	2	-	23
2	Общение как восприятие и понимание людьми друг друга.	26	1	2	-	23
3	Стратегии и тактики влияния и манипулирования.	25	1	1	-	23
4	Деловое общение и его особенности.	22	1	1	-	20
	Итого по дисциплине:		**4**	**6**	**0**	**89**

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Занятия лекционного типа проводятся для освоения дисциплины как в традиционной, так и интерактивных формах проведения занятий: лекции-презентации, лекции-дискуссии, лекции-беседы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Общение как предмет научного знания	– Понятие общения. – Функции общения. – Средства общения. – Уровни общения. – Стратегии общения. – Потребности и мотивы личности в общении	Устный опрос
2.	Общение как восприятие и понимание людьми друг друга	– Речь и взаимопонимание. – Принципы и нормы вербальной коммуникации. – Место и функции невербальной коммуникации. – Основные каналы невербальной коммуникации. – Межличностная аттракция. – Межличностное общение и социальная перцепция.	Устный опрос
3.	Стратегии и тактики влияния и манипулирования	– Основные стратегии воздействия на человека. – Манипуляции в общении. – Экспериментальные исследования тактик влияния.	Устный опрос
4.	Деловое общение и его особенности	– Деловое общение: содержание и формы. – Групповые формы делового общения. – Специфика деловой беседы и	Устный опрос

		переговоров. – Деловое общение по телефону. – Документирования в деловом общении. – Этика делового общения и деловой этикет. – Имидж и технология его формирования в деловом этикете.	

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Общение как предмет научного знания	– Понятие общения. – Функции общения. – Средства общения. – Уровни общения. – Стратегии общения. – Потребности и мотивы личности в общении	Устный опрос. Анализ конкретных ситуаций.
2.	Общение как восприятие и понимание людьми друг друга	– Речь и взаимопонимание. – Принципы и нормы вербальной коммуникации. – Место и функции невербальной коммуникации. – Основные каналы невербальной коммуникации. – Межличностная аттракция. – Межличностное общение и социальная перцепция.	Устный опрос. Анализ конкретных ситуаций.
3.	Стратегии и тактики влияния и манипулирования	– Основные стратегии воздействия на человека. – Манипуляции в общении. – Экспериментальные исследования тактик влияния.	Устный опрос. Анализ конкретных ситуаций. Творческое практическое задание.
4.	Деловое общение и его особенности	– Деловое общение: содержание и формы. – Групповые формы делового общения. – Специфика деловой беседы и переговоров. – Деловое общение по телефону – Документирования в деловом общении – Этика делового общения и деловой этикет – Имидж и технология его формирования в деловом этикете	Устный опрос. Анализ конкретных ситуаций. Предоставление эссе.

2.3.3 Лабораторные занятия - не предусмотрены

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов) - 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.	Проработка учебного (теоретического) материала при самостоятельном изучении разделов	«Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017, протокол №8 и заседании кафедры психологии личности и общей психологии 21.03.2017, протокол №9).
2	Творческие виды самостоятельной работы (реферат / эссе)	«Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017, протокол №8 и заседании кафедры психологии личности и общей психологии 21.03.2017, протокол №9).
3	Творческие виды самостоятельной работы (творческие практические задания)	Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т.В. Эксакусто ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. - Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. - 161 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9275-1712-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017, протокол №8 и заседании кафедры психологии личности и общей психологии 21.03.2017, протокол №9).
4	Подготовка к текущему контролю (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к семинарским и практическим занятиям, коллоквиумам и	«Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017, протокол №8 и заседании кафедры психологии личности и общей психологии 21.03.2017, протокол №9).

	т.д.)	

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

3.1. Интерактивные образовательные технологии

Курс	Вид занятия (Л, ПЗ, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	ПЗ	Обсуждение вопросов в группах: 1. Уровни общения. 2. Стратегии общения. 3. Потребности и мотивы личности в общении	2
3	ПЗ	Обсуждение вопросов в группах: 1. Основные каналы невербальной коммуникации. 2. Межличностная аттракция.	1
3	ПЗ	Обсуждение вопросов в группах: 1. Этика делового общения и деловой этикет 2. Имидж и технология его формирования в деловом этикете	1
Итого:			4

При реализации различных видов учебной работы используются активные формы проведения занятий - проблемная лекция, активизация творческой деятельности, разбор практических задач, исследовательский метод, написание эссе.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Для текущего контроля успеваемости используются устный опрос, эссе, творческое практическое задание.

Примерные вопросы для устного опроса

1. Назовите и раскройте функции общения

2. Какие потребности и мотивы общения характеризуют личность?
3. Раскройте сущность доверительного общения.
4. Какие средства общения являются вербальными?
5. Раскройте основные принципы вербальной коммуникации.
6. Раскройте роль невербальной коммуникации во взаимодействии людей.
7. Что представляет собой умение слушать и слышать.
8. Раскройте роль обратной связи в межличностном общении.
9. Перечислите внешние и внутренние факторы аттракции.
10. Назовите психологические механизмы взаимопонимания.
11. Перечислите основные стратегии воздействия на человека.
12. Что представляют собой манипуляции в общении?
13. Назовите известные вам экспериментальные исследования тактик влияния.
14. Какие компоненты включает структура межличностного взаимодействия?
15. Раскройте психологические особенности делового общения.

Формируемые компетенции: ПК-13.

Критерии оценивания: «зачтено» выставляется, если изложенный материал соответствует заявленной теме, содержателен и структурирован, на вопросы по выполненной работе получены достаточно полные ответы; «не зачтено» ставится, если работа выполнена частично, в работе обнаруживается ошибки по содержанию в сущностной части психологии, на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

Примерная тематика эссе

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции делового общения.
3. Виды и средства делового общения.
4. Вербальные и невербальные системы значений.
5. Структура делового общения.
6. Информационная сторона делового общения.
7. Интерактивная сторона.
8. Виды взаимодействий.
9. Основы трансактного анализа.
10. Перцептивная сторона общения.
11. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
12. Защитные механизмы в общении.
13. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
14. Общение в организации. Специфика общения в организации.
15. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
16. Поведение человека в организации.
17. Виды делового общения.
18. Особенности поведения личности в деловом общении.
19. Убеждающая коммуникация.
20. Сопротивление убеждению.
21. Публичная (ораторская) речь.
22. Основы этикета в деловом общении.

Формируемые компетенции: ПК-13.

Критерии оценивания: «зачтено» выставляется, если изложенный материал соответствует заявленной теме, содержателен и структурирован, на вопросы по

выполненной работе получены достаточно полные ответы; «не зачтено» ставится, если работа выполнена частично, в работе обнаруживается ошибки по содержанию в сущностной части психологии, на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

Творческое практическое задание

Творческое практическое задание к разделу 3 «Стратегии и тактики влияния и манипулирования».

1. Дайте психологическую характеристику методам влияния: убеждение, внушение, подражание, приведите примеры

2. Проанализируйте способы противостояний манипуляциям, приведите примеры.

Обсуждение выполненного задания проводится устно на семинарском занятии.

Формируемые компетенции: ПК-13.

Критерии оценивания: «зачтено» выставляется, если изложенный материал соответствует заявленной теме, содержателен и структурирован, на вопросы по выполненной работе получены достаточно полные ответы; «не зачтено» ставится, если работа выполнена частично, в работе обнаруживается ошибки по содержанию в сущностной части психологии, на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В рамках проведения промежуточной и итоговой аттестации студент должен продемонстрировать знание основных понятий психологии общения, основных теорий, объясняющих механизмы общения, а также знание основных методов исследования механизмов общения.

Вопросы к экзамену

1. Общение как предмет научного знания.
2. Функции и структура общения
3. Понятие общения.
4. Функции общения.
5. Средства общения.
6. Уровни общения.
7. Стратегии общения.
8. Потребность в общении и методы ее изучения.
9. Потребности и мотивы личности в общении.
10. Методы изучения общения.
11. Потребности в доверительном общении, милосердии и поддержке.
12. Вербальные и невербальные средства общения.
13. Речевая коммуникация.
14. Речь и взаимопонимание.
15. Принципы и нормы вербальной коммуникации.
16. Место и функции невербальной коммуникации.
17. Основные каналы невербальной коммуникации.
18. Умение слушать и слышать.
19. Цели и факторы эффективного слушания.
20. Обратная связь в межличностном общении.
21. Стили слушания.

22. Межличностные отношения.
23. Межличностная аттракция.
24. Внешние факторы аттракции.
25. Внутренние факторы межличностной аттракции.
26. Чувства и эмоции в общении.
27. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга.
28. Межличностное общение и социальная перцепция.
29. Первое впечатление и точность интерпретации.
30. Психологические основы и закономерности понимания.
31. Стратегии и тактики влияния и манипулирования.
32. Основные стратегии воздействия на человека.
33. Манипуляции в общении.
34. Экспериментальные исследования тактик влияния.
35. Неформальное общение и его особенности.
36. Общение, обращение, отношение.
37. Формальное и неформальное общение.
38. Доверительное общение, его функции и стадии.
39. Формы и способы доверительного общения.
40. Специфика межличностного взаимодействия.
41. Структура межличностного взаимодействия.
42. Контексты и пространство межличностного взаимодействия.
43. Сценарии и механизмы взаимодействия.
44. Трансактный анализ общения.
45. Феномен личного влияния.
46. Личное влияние, власть и лидерство.
47. Деструктивное общение.
48. Эффективное общение.
49. Факторы успешного общения.
50. Аттракция и приемы ее формирования.
51. Средства и механизмы манипулятивного поведения.
52. Способы противостояния манипуляции.
53. Подготовка и проведение публичного выступления
54. Стратегии и техники деловых переговоров.
55. Основные компоненты культуры делового и публичного общения
56. Правила общения по телефону
57. Правила деловой переписки
58. Психологические особенности деловых переговоров
59. Национальные особенности делового общения
60. Психологические аспекты публичного выступления

Перечень проверяемых компетенций: ПК-13.

Критерии оценивания по промежуточной аттестации (экзамен)

«**Отлично»** - ставится студенту, если студент полностью раскрывает содержание вопросов экзаменационного билета, отвечает на поставленные вопросы, может самостоятельно провести анализ понятий.

«Хорошо» - ставится студенту, если студент раскрывает основное содержание вопросов экзаменационного билета, но допускает незначительные ошибки, не искажающие суть вопроса.

«Удовлетворительно» - ставится студенту, если студент не владеет полностью содержанием вопроса экзаменационного билета, допускает фактические ошибки, которые может исправить при дополнительных, наводящих вопросах, не раскрывает полностью содержанием одного из вопросов экзаменационного билета.

«Неудовлетворительно» - ставится студенту, если студент не ориентируется в содержании экзаменационного вопроса, допускает значительные фактические ошибки, существенно искажает суть излагаемого вопроса.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

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

5.1 Основная литература:

Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т.В. Эксакусто ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. - Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. - 161 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9275-1712-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885.

5.2 Дополнительная литература:

Шкуратова, И.П. Самопредъявление личности в общении : монография / И.П. Шкуратова ; Федеральное агентство по образованию Российской Федерации, Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Южный федеральный университет", Факультет психологии. - Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2009. - 192 с. - ISBN 978-5-

9275-0619-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241060

Кислицына, И.Г. Психология делового общения : учебное пособие / И.Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1886-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381

Рюмшина, Л.И. Игры и манипуляции в межличностном общении: играть или не играть? : монография / Л.И. Рюмшина. - 2-е изд., доработ. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 74 с. : ил. - ISBN 978-5-4475-6344-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430382

Психология дискурса: проблемы детерминации, воздействия, безопасности : сборник научных трудов / под ред. А.Л. Журавлева, Н.Д. Павловой, И.А. Зачесова ; Российская академия наук и др. - Москва : Институт психологии РАН, 2016. - 315 с. : ил. - (Труды Института психологии РАН). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9270-0322-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=472813

Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853

Этика и психология деловых отношений : хрестоматия / сост. Ю.В. Бажданова. - Москва : Евразийский открытый институт, 2011. - 463 с. - ISBN 978-5-374-00416-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90896

Романова, Н.Н. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология / Н.Н. Романова, А.В. Филиппов. - 2-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2016. - 305 с. - ISBN 978-5-9765-0783-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482618

Психология делового общения руководителя образовательной организации: практикум : учебное пособие / С.В. Пазухина, С.А. Филиппова, С.А. Черкасова, К.С. Шалагинова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 175 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9070-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=456088

Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечной системе «Университетская библиотека онлайн».

5.3. Периодические издания:

Вопросы психологии,
Психологический журнал

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

– Электронная библиотечная система издательства «Юрайт» URL: http://www.biblioclub.ru/.

– Электронная библиотечная система издательства «Лань» URL: http://e.lanbook.com/.

– Электронный каталог библиотеки КубГУ URL: http://www.kubsu.ru/node/.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Организация процесса самостоятельной работы (СР) по дисциплине (модулю) «Деловое общение»

№	Наименование раздела	Виды/формы самостоятельной работы	Сроки выполнения	Формы контроля
1	2	3	4	5
1	Общение как предмет научного знания	Описать спектр профессиональных коммуникативных связей специалиста сферы Человек-Человек	1 нед	Устный опрос. Анализ конкретных ситуаций.
2	Общение как восприятие и понимание людьми друг друга	Описать ситуацию профессионального взаимодействия и проинтерпретировать ее с позиций психологии делового общения.	2-5	Устный опрос. Анализ конкретных ситуаций.
3	Стратегии и тактики влияния и манипулирования	Проанализировать конфликтную ситуацию уровня: менеджер-менеджер, менеджер-работник, коллега-коллега, работник организации - клиент	6-13	Устный опрос. Анализ конкретных ситуаций. Творческое практическое задание.
4	Деловое общение и его особенности	Подготовить публичное выступление с презентацией	14-18	Устный опрос. Анализ конкретных ситуаций. Предоставление эссе.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

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

8.1 Перечень информационных технологий.

Консультирование посредством электронной почты инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

MS Windows 10 (x64)

MS Office 2010
Комплект антивирусного программного обеспечения

8.3 Перечень информационных справочных систем:

Электронная библиотечная система «Юрайт» (https://www.biblioclub.ru/).
Электронная библиотечная система «Лань» (https://e.lanbook.com/).
Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» (https://cyberleninka.ru/)
Электронный каталог библиотеки КубГУ (https://www.kubsu.ru/node/).

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

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1	Лекционные занятия	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная необходимым комплектом учебной мебели, доской учебной
2	Семинарские занятия	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, оснащенная необходимым комплектом учебной мебели, доской учебной
3	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, оснащенная мебелью и рабочими станциями с доступом в Интернет
4	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная необходимым комплектом учебной мебели, доской учебной
5	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета