

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

_____ Иванова А.Г.

подпись

« 30 » июня 2017 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б.1.В.23 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	«Технология и организация гостиничных услуг»
Программа подготовки	академическая
Форма обучения	очная
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

Рабочая программа дисциплины Б.1.В.23 «Психология делового общения» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм (Технология и организация гостиничных услуг).

Программу составили:

Киреева О.В. канд. психол. наук, доцент кафедры социальной психологии и социологии управления



Рабочая программа дисциплины Б.1.В.23 «Психология делового общения» утверждена на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления

протокол № 9 4.05.17 г.

Заведующий кафедрой Дёмин А.Н.



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента Географического факультета

« 31 » мая 2017 г. протокол № 11

Заведующий кафедрой (выпускающей) международного туризма и менеджмента Беликов М.Ю.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии

протокол №6, от 4 мая 2017 г.

Председатель УМК факультета Кимберг А.Н.


подпись

Рецензенты:

Балясников В.А., директор по управлению персоналом ООО «Трансазия Лоджистик».

Удача П.Ю., кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии личности и общей психологии КубГУ.

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины

В соответствии с ФГОС ВО цели дисциплины:

- формирование и систематизация базовых навыков делового и профессионального общения;
- повышение компетентности будущих менеджеров в сфере туризма в области понимания, прогнозирования и управления социальными процессами.

1.2 Задачи дисциплины

повысить компетентность будущих менеджеров в сфере туризма в области понимания, прогнозирования и управления социальными процессами, развить навыки эффективного общения менеджеров в сфере туризма как профессионального качества, необходимого для работы.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения» относится к вариативной части Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана ООП.

Входные знания, умения и компетенции для изучения учебной дисциплины «Психология» обеспечиваются общим средним образованием. Дисциплина «Психология делового общения» изучается параллельно с дисциплинами «Человек и его потребности», «Социология», «Профессиональная этика и этикет» и дополняет отдельные их аспекты. Полученные знания, умения и навыки будут применяться при изучении следующих дисциплин «Технология продаж», «Конфликтология», «Анимационная деятельность».

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 общекультурных и профессиональных компетенций (ОК/ПК): ПК-13 Способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	Владеть
1	ПК-13	Способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	Основы делового общения с потребителем, психологические особенности личности и способы делового общения	анализировать собственное поведение и поведение других людей, осуществлять самоконтроль своего эмоционального состояния, адекватно воспринимать и оценивать собственную личность, устанавливать доверительный контакт, убеждать и поддерживать собеседника, предупреждать и управлять конфликтами	навыками формирования профессионально-рефлексивной культуры специалиста и навыками взаимодействия с потребителем

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов, из них: лекционных 18 ч., практических 18 ч.; КСР - 4 ч., ИКР - 0,3 ч, 32 часа самостоятельной работы, контроль – 35,7 ч.), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО).

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры (часы)			
			3	—		
Контактная работа, в том числе:						
Аудиторные занятия (всего):		40,3	40,3			
Занятия лекционного типа		18	18	-	-	-
Лабораторные занятия		-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		18	18	-	-	-
		-	-	-	-	-
Иная контактная работа:						
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4			
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3			
Самостоятельная работа, в том числе:		32	32			
Проработка учебного (теоретического) материала		12	12	-	-	-
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)		8	8	-	-	-
Реферат		4	4	-	-	-
Подготовка к текущему контролю		8	8	-	-	-
Контроль:						
Подготовка к экзамену		35,7	35,7			
Общая трудоемкость	час.	108	108	-	-	-
	в том числе контактная работа	40,3	40,3			
	зач. ед	3	3			

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре (для студентов ОФО)

№ разд ела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Общение и его роль в жизни личности	16	4	4	-	8
2.	Содержательные стороны общения	18	5	5	-	8
3.	Основные виды общения	18	5	5	-	8
4.	Деловое и публичное общение	16	4	4	-	8
	<i>Итого по дисциплине:</i>		18	18	-	32

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 и его роль в жизни личности	1.1. Психология общения как предмет научного знания 1.2 Становление психологии общения в зарубежной и отечественной психологии 1.3. Потребности и мотивы личности в общении 1.4 Общение и межличностные отношения 1.5 Общение и формирование личности	написание эссе (Э)
2.	Содержательные стороны общения	2.1 Общение как коммуникация 2.2 Общение как перцепция 2.3 Общение как интеракция 2.4 Стратегии поведения в конфликтах	Выполнение задания
3.	Основные виды общения	3.1 Основные виды общения 3.2 Влияние установок на процесс общения и способы их преодоления. 3.3 Распознавание манипуляций и противодействие им 3.4 Саморегуляция в общении	Выполнение задания
4.	Деловое и публичное общение	4.1 Деловое общение: содержание и формы 4.2 Групповые формы делового общения.	Выполнение задания

		4.3 Специфика деловой беседы и переговоров. 4.4 Деловое общение по телефону 4.5 Документирования в деловом общении 4.6 Этика делового общения и деловой этикет 4.7 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 и его роль в жизни личности	1.2. Психология общения как предмет научного знания 1.2 Становление психологии общения в зарубежной и отечественной психологии 1.3. Потребности и мотивы личности в общении 1.4 Общение и межличностные отношения 1.6 Общение и формирование личности	написание эссе (Э)
2.	Содержательные стороны общения	2.1 Общение как коммуникация 2.2 Общение как перцепция 2.3 Общение как интеракция 2.4 Стратегии поведения в конфликтах	Выполнение задания
3.	Основные виды общения	3.1 Основные виды общения 3.2 Влияние установок на процесс общения и способы их преодоления. 3.3 Распознавание манипуляций и противодействие им 3.4 Саморегуляция в общении	Выполнение задания
4.	Деловое и публичное общение	4.1 Деловое общение: содержание и формы 4.2 Групповые формы делового общения. 4.3 Специфика деловой беседы и переговоров. 4.4 Деловое общение по телефону 4.5 Документирования в деловом общении 4.6 Этика делового общения и деловой этикет 4.7 Имидж и технология его формирования в деловом этикете	Выполнение задания

2.3.3 Лабораторные занятия - не предусмотрены

Примерная тематика курсовых работ (проектов) - не предусмотрены

2.3.4 Контроль самостоятельной работы студентов (КСР)

№	Наименование раздела и темы занятия	Цели и задачи занятия	Цели и задачи задания	КСР (часов)	Форма контроля
1	Общение и его роль в жизни личности	Формировать способность к постановке профессиональных задач, способность работать в коллективе, к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.	Уметь анализировать роль и специфику общения в жизни личности.	1	Письменный отчет
2	Содержательные стороны общения	Формировать способность к постановке профессиональных задач, способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.	Уметь анализировать роль и специфику коммуникации, интеракции и социальной перцепции.	1	Письменный отчет
3	Основные виды общения	Формировать способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	Уметь анализировать роль и специфику разных видов общения.	1	Письменный отчет
4	Деловое и публичное общение	Формировать способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом	Уметь анализировать специфику делового и публичного общения.	1	Письменный отчет

		требований потребителей и (или) туристов			
Итого				4	

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.	Выполнение заданий по разделу Общение и его роль в жизни личности	Рекомендуемая литература: 1. Асмолова М. Л. Искусство презентаций и ведения переговоров : учебное пособие /Акад. народного хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации, Фак. инновационно-технол. бизнеса. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2010. - 246 с. 2. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс) - п.1.- Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/8A518955-CA14-4A4F-BDA7-101A5FE3D8A8#page 3. Горанчук В. В. Психология делового общения и управленческих воздействий. — СПб.: Издательский Дом «Нева»; М.: «ОЛМА-ПРЕСС Инвест», 2003.- Гл. 1. 4. Ильин Е.П. «Психология общения и межличностных отношений» СПб: Питер. 2013. гл. 1. 5. Кошечая И. П., Канке А. А. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - М. : ИД "ФОРУМ" : ИНФРА-М, 2010. – Гл.5. 6. Леонов Н. И. Психология делового общения: Учеб. пособие. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК»,2005. — Гл. 1. 7. Панфилова А. П. Психология общения : [учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования]. - 3-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. – Гл.1. 8. Самыгин С. И., Руденко А. М.. Деловое общение: учебное пособие для студентов высшего профессионального образования /- 3-е изд., стер. - Москва: КНОРУС, 2012. – Гл.1. - (Для бакалавров). 9. Столяренко Л.Д.Психология делового общения и управления : учебник для студентов образоват. учреждений

		среднего проф. образования. - Изд. 5-е. - Ростов н/Д : Феникс, 2006. – Гл.1. 10. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — Гл.1, 2.— (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page 11. Шарухин А. П., Орлов А. М. Психология делового общения : учебник для студентов вузов. - Москва: Академия, 2012. – Гл.1. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
2	Выполнение заданий по разделу Содержательные стороны общения	2.1 Общение как коммуникация Рекомендуемая литература: 1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). - п.4. 2. Вилер К. Без эффективной коммуникации нет эффективного управления. Отличительный облик и имидж местной администрации : пер. с англ. - Обнинск : Ин-т муниципального управления, 2002. - 56 с. 3. Горанчук В. В. Психология делового общения и управленческих воздействий. — СПб.: Издательский Дом «Нева»; М.: «ОЛМА-ПРЕСС Инвест», 2003.- Гл. 5. 4. Зельдович Б.З. Деловое общение: учебное пособие. — М: Издательство «Альфа-Пресс», 2007.- Гл. 3. 5. Желязны Д. Говори на языке диаграмм: пособие по визуальным коммуникациям; пер. с англ. [А. Мучника и Ю. Корнилович]. - 3-е изд. - М. : Манн, Иванов и Фербер: Институт комплексных стратегических исследований, 2009. - 292 с. 6. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. СПб: Питер. 2013. гл. 2. 7. Панфилова А. П. Психология общения. - 3-е изд., стер. Москва: Академия, 2014. – Гл.4, 5. 8. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — Разд.3. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page. 9. Психология и этика делового общения : учебник для студентов вузов / под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : [ЮНИТИ-ДАНА] , 2008. – Гл.5.

		10. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления : учебник для студентов образоват. учреждений среднего проф. образования. - Изд. 5-е. - Ростов н/Д : Феникс, 2006. Гл.1.3, 1.4. 11. Самыгин С. И., Руденко А. М. Деловое общение: учебно-пособие для студентов высшего профессионального образования /- 3-е изд., стер. - Москва: КНОРУС, 2012. Гл.2.1. 2.2 Общение как социальная перцепция Рекомендуемая литература: 1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс) - п.3. 2. Горанчук В. В. Психология делового общения и управленческих воздействий. — СПб.: Издательский Дом «Нева»; М.: «ОЛМА-ПРЕСС Инвест», 2003.- Гл. 4. 3. Зельдович Б.З. Деловое общение: учебное пособие. — М: Издательство «Альфа-Пресс», 2007. — Гл.5. 4. Ильин Е.П. «Психология общения и межличностных отношений» СПб: Питер. 2013. гл. 10.2, 12. 5. Панфилова А. П. Психология общения : [учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования]. - 3-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. — Гл.2. 6. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — Разд.3. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page Психология и этика делового общения : учебник для студентов вузов / под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : [ЮНИТИ-ДАНА] , 2008. — Гл.5. 7. Столяренко Л.Д.Психология делового общения и управления : учебник для студентов образоват. учреждений среднего проф. образования. - Изд. 5-е. - Ростов н/Д : Феникс, 2006. — Гл.1.2. 8. Самыгин С. И., Руденко А. М.. Деловое общение: учебное пособие для студентов высшего профессионального образования /- 3-е изд., стер. - Москва: КНОРУС, 2012. — Гл.2.2-2.4. 2.3 Общение как интеракция Рекомендуемая литература: 1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В.
--	--	--

		Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс) - п.5. 2. Зельдович Б.З. Деловое общение: учебное пособие. — М: Издательство «Альфа-Пресс», 2007. Гл.4. 3. Горанчук В. В. Психология делового общения и управленческих воздействий. — СПб.: Издательский Дом «Нева»; М.: «ОЛМА-ПРЕСС Инвест», 2003.- Гл. 6. 4. Панфилова А. П. Психология общения : [учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования]. - 3-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. — Гл.3, 6. 5. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page— Раздел 3. 6. Психология и этика делового общения : учебник для студентов вузов / под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : [ЮНИТИ-ДАНА] , 2008. — Гл.5. 7. Самыгин С. И., Руденко А. М.. Деловое общение: учебное пособие для студентов высшего профессионального образования /- 3-е изд., стер. - Москва: КНОРУС, 2012. — Гл.2.5, 2.6. 8. Столяренко Л.Д.Психология делового общения и управления : учебник для студентов образоват. учреждений среднего проф. образования. - Изд. 5-е. - Ростов н/Д : Феникс, 2006. — Гл.1.5. 2.4 Стратегии поведения в конфликтах Рекомендуемая литература: 1. Асмолова М. Л. Искусство презентаций и ведение переговоров : учебное пособие /Акад. народного хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации, Фак. инновационно-технологического бизнеса. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2010. - 246 с. 2. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс) - Гл.6. 3. Зельдович Б.З. Деловое общение: учебное пособие. — М: Издательство «Альфа-Пресс», 2007. - Гл.8. 4. Ильин Е.П. «Психология общения и межличностных отношений» СПб: Питер. 2013. гл. 4. 13. 5. Кошечкина И. П., Канке А. А. Профессиональная этика психология делового общения : учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - М. : ИД "ФОРУМ" ИНФРА-М, 2010. — Гл.8.
--	--	--

		6. Леонов Н. И. Психология делового общения: Учеб. пособие — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2005. — Гл. 4. 7. Панфилова А. П. Психология общения : [учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования]. - 3-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. — Гл.8. 8. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page— Гл.14. 9. Психология и этика делового общения : учебник для студентов вузов / под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд. перераб. и доп. - М. : [ЮНИТИ-ДАНА] , 2008. — Гл.9. 10. Самыгин С. И., Руденко А. М.. Деловое общение: учебное пособие для студентов высшего профессионального образования /- 3-е изд., стер. - Москва: КНОРУС, 2012. — Гл.7. 11. Шарухин А. П., Орлов А. М. Психология делового общения : учебник для студентов вузов. - Москва: Академия, 2012. — Гл.7. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
3	Выполнение заданий по разделу Основные виды общения	3.1 Основные виды общения Рекомендуемая литература: 1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс) – гл. 1 2. Вилер К. Без эффективной коммуникации нет эффективного управления. Отличительный облик и имидж местной администрации : пер. с англ. - Обнинск : Ин-т муниципального управления, 2002. - 56 с. 3. Горанчук В. В. Психология делового общения и управленческих воздействий. — СПб.: Издательский Дом «Нева»; М.: «ОЛМА-ПРЕСС Инвест», 2003.- Гл. 2. 4. Зельдович Б.З. Деловое общение: учебное пособие. — М: Издательство «Альфа-Пресс», 2007. Гл.1, 6. 5. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений.- СПб: Питер. 2013. п. 1.6. 6. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — гл.15. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим

		доступа: https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page - Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления : учебник для студентов образоват. учреждений среднего проф. образования. - Изд. 5-е. - Ростов н/Д : Феникс, 2006. – Гл.1.1. - Самыгин С. И., Руденко А. М.. Деловое общение: учебное пособие для студентов высшего профессионального образования /- 3-е изд., стер. - Москва: КНОРУС, 2012. – Гл.1.2. - Шарухин А. П., Орлов А. М. Психология делового общения : учебник для студентов вузов. - Москва: Академия, 2012. – Гл.4. 3.2 Влияние установок на процесс общения и способы их преодоления. Рекомендуемая литература: - Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс) – Гл. 5 - Зельдович Б.З. Деловое общение: учебное пособие. — М: Издательство «Альфа-Пресс», 2007. Гл.1, 2. - Ильин Е.П. «Психология общения и межличностных отношений» СПб: Питер. 2013. п. 1.3. - Кошечкина И. П., Канке А. А. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - М. : ИД "ФОРУМ" : ИНФРА-М, 2010. – Гл.8. - Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — Разд.3. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page - Шарухин А. П., Орлов А. М. Психология делового общения : учебник для студентов вузов. - Москва: Академия, 2012. – Гл.2,3,6. 3.3 Распознавание манипуляций и противодействие им Рекомендуемая литература: - Асмолова М. Л. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций : учебное пособие / Рос. акад. народного хоз-ва и гос. службы при Правительстве Российской Федерации, Фак. инновационно-технол. бизнеса. - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2014. - С.45-59. - Асмолова М. Л. Искусство презентаций и ведения переговоров : учебное пособие /Акад. народного хоз-ва пр
--	--	---

		Правительстве Рос. Федерации, Фак. инновационно-технол. бизнеса. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2010. – Тема 1.4. 3. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс) – Гл. 5, 7 4. Горанчук В. В. Психология делового общения и управленческих воздействий. — СПб.: Издательский Дом «Нева»; М.: «ОЛМА-ПРЕСС Инвест», 2003.- Гл. 6.6. 5. Зельдович Б.З. Деловое общение: учебное пособие. — М: Издательство «Альфа-Пресс», 2007.- п.4.6. 6. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений.- СПб: Питер. 2013. - Гл. 5, 6. 7. Кошечая И. П., Канке А. А. Профессиональная этика психология делового общения : учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - М. : ИД "ФОРУМ" ИНФРА-М, 2010. – Гл.7. 8. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышов ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — гл.12 — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page 9. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров : учебник для студентов вузов / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - 6-е изд., перераб. доп. - Москва : Юрайт, 2012. – Гл.12. 3.4 Саморегуляция в общении Рекомендуемая литература: 1. Асмолова М. Л. Искусство презентаций и ведения переговоров : учебное пособие /Акад. народного хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации, Фак. инновационно-технол. бизнеса. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2010. – Тема 1.3. 2. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс) - Гл.9. 3. Ильин Е.П. «Психология общения и межличностных отношений» СПб: Питер. 2013. гл. 15. 4. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — Разд.2. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим
--	--	---

		доступа: https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page 5. Леонов Н. И. Психология делового общения: Учеб. пособие. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2005. — Гл. 5. 6. Самыгин С. И., Руденко А. М.. Деловое общение: учебное пособие для студентов высшего профессионального образования /- 3-е изд., стер. - Москва: КНОРУС, 2012. – Гл.8. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
4	Выполнение заданий по разделу Деловое и публичное общение	4.1 Деловое общение: содержание и формы Рекомендуемая литература: 1. Асмолова М. Л. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций : учебное пособие / Рос. акад. народного хоз-ва и гос. службы при Правительстве Российской Федерации, Фак. инновационно-технол. бизнеса. - Москва: ИРИОР: ИНФРА-М, 2014. - С.67-92. 2. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс) - Гл.2. 3. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров : учебник для студентов вузов. – М.: Юрайт, 2013. – Гл. 4. 4. Горанчук В. В. Психология делового общения и управленческих воздействий. — СПб.: Издательский Дом «Нева»; М.: «ОЛМА-ПРЕСС Инвест», 2003.- Гл. 3. 5. Желязны Д. Говори на языке диаграмм: пособие по визуальным коммуникациям; пер. с англ. [А. Мучника и Ю. Корнилович]. - 3-е изд. - М. : Манн, Иванов и Фербер: Институт комплексных стратегических исследований, 2009. - 292 с. 6. Ильин Е.П. «Психология общения и межличностных отношений» СПб: Питер. 2013. гл. 15, 16. 7. Кошечая И. П., Канке А. А. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - М. : ИД "ФОРУМ" : ИНФРА-М, 2010. – Гл.6. 8. Леонов Н. И. Психология делового общения: Учеб. пособие. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2005. — Гл. 2,6.

	9. Панфилова А. П. Психология общения : [учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования]. - 3-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. — Гл.7. 10. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — Разд.1. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page. 11. Самыгин С. И., Руденко А. М.. Деловое общение: учебное пособие для студентов высшего профессионального образования /- 3-е изд., стер. - Москва: КНОРУС, 2012. — Гл.6, 10, 14. 4.2 Групповые формы делового общения. Рекомендуемая литература: 1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс) – 4.4, 5.3. 2. Ильин Е.П. «Психология общения и межличностных отношений» СПб: Питер. 2013. гл. 16.5. 3. Панфилова А. П. Психология общения : [учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования]. - 3-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. — Гл.7. 4. Леонов Н. И. Психология делового общения: Учеб. пособие. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2005. — Гл. 3. 5. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — гл.13. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page 6. Горанчук В. В. Психология делового общения и управленческих воздействий. — СПб.: Издательский Дом «Нева»; М.: «ОЛМА-ПРЕСС Инвест», 2003.- Гл. 7. 7. Самыгин С. И., Руденко А. М.. Деловое общение: учебное пособие для студентов высшего профессионального образования /- 3-е изд., стер. - Москва: КНОРУС, 2012. — Гл.6. 8. Зельдович Б.З. Деловое общение: учебное пособие. — М: Издательство «Альфа-Пресс», 2007.- Гл.7. 4.3 Специфика деловой беседы и переговоров.
--	--

		Рекомендуемая литература: 1. Асмолова М. Л. Искусство презентаций и ведение переговоров : учебное пособие /Акад. народного хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации, Фак. инновационно-техно. бизнеса. - М.: РИОР: ИНФРА-М, 2010. – Раздел 2. 2. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). – Гл.3-6. 3. Горанчук В. В. Психология делового общения и управленческих воздействий. — СПб.: Издательский Дом «Нева»; М.: «ОЛМА-ПРЕСС Инвест», 2003.- Гл. 7. 4. Зельдович Б.З. Деловое общение: учебное пособие. — М: Издательство «Альфа-Пресс», 2007.- Гл.7. 5. Ильин Е.П. «Психология общения и межличностных отношений» СПб: Питер. 2013. - Гл. 16.1. 6. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. — 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2002.- Ч.2. 7. Леонов Н. И. Психология делового общения: Учеб. пособие. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК»,2005. — Гл. 3. 8. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. —гл. 15. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page 9. Панфилова А. П. Психология общения : [учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования]. - 3-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. – Гл.7. 10. Самыгин С. И., Руденко А. М.. Деловое общение: учебное пособие для студентов высшего профессионального образования /- 3-е изд., стер. - Москва: КНОРУС, 2012. – Гл.6. 11. Столяренко Л.Д.Психология делового общения и управления : учебник для студентов образоват. учреждений среднего проф. образования. - Изд. 5-е. - Ростов н/Д : Феникс, 2006. – Гл.1. 4.4 Деловое общение по телефону Рекомендуемая литература: 1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс) – п.7.3
--	--	--

	2. Ильин Е.П. «Психология общения и межличностных отношений» СПб: Питер. 2013. гл. 16.3. 3. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. — 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2002.- Гл. Ведение делового телефонного разговора 4. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — Разд.4. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page– Гл.11. 5. Столяренко Л.Д.Психология делового общения и управления : учебник для студентов образоват. учреждений среднего проф. образования. - Изд. 5-е. - Ростов н/Д : Феникс, 2006. – Гл.6. 4.5 Документирование в деловом общении Рекомендуемая литература: 1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс) – п.7.4 2. Желязны Д. Говори на языке диаграмм: пособие по визуальным коммуникациям; пер. с англ. [А. Мучника и Ю. Корнилович]. - 3-е изд. - М. : Манн, Иванов и Фербер: Институт комплексных стратегических исследований, 2009. - 292 с. 3. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — Разд.4. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page 4. Панфилова А. П. Психология общения : [учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования]. - 3-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. – Гл.7. 5. Самыгин С. И., Руденко А. М.. Деловое общение: учебное пособие для студентов высшего профессионального образования /- 3-е изд., стер. - Москва: КНОРУС, 2012. – Гл.12. 6. Шарухин А. П., Орлов А. М. Психология делового общения : учебник для студентов вузов. - Москва: Академия, 2012. – Гл.9. 4.6 Этика делового общения и деловой этикет Рекомендуемая литература:
--	--

		1. Асмолова М. Л. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций : учебное пособие / Рос. акад. народного хоз-ва и гос. службы при Правительстве Российской Федерации, Фак. инновационно-технол. бизнеса. - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2014. - С.93-108. 2. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс) - Гл.7. 3. Кошечкина И. П., Канке А. А. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. - М. : ИД "ФОРУМ" : ИНФРА-М, 2010. – Гл.9. 4. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — Разд.4. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page 5. Леонов Н. И. Психология делового общения: Учеб. пособие. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2005. — Гл. 7. 6. Панфилова А. П. Психология общения: [учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования]. - 3-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. – Гл.9. 7. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 591 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page– Раздел 4. 8. Психология и этика делового общения : учебник для студентов вузов / под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : [ЮНИТИ-ДАНА] , 2008. – Гл.10,11. 9. Столяренко Л.Д.Психология делового общения и управления : учебник для студентов образоват. учреждений среднего проф. образования. - Изд. 5-е. - Ростов н/Д : Феникс, 2006. – Гл.2. 10. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение: учебное пособие для студентов высшего профессионального образования /- 3-е изд., стер. - Москва: КНОРУС, 2012. Гл.10, 11.
--	--	---

		4.7 Имидж и технология его формирования в деловом этикете Рекомендуемая литература: 1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс) - Гл.8. 2. Вилер К. Без эффективной коммуникации нет эффективного управления. Отличительный облик и имидж местной администрации : пер. с англ. - Обнинск : Ин-т муниципального управления, 2002. - 56 с. 3. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — Разд.4. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page 4. Самыгин С. И., Руденко А. М.. Деловое общение: учебное пособие для студентов высшего профессионального образования /- 3-е изд., стер. - Москва: КНОРУС, 2012. – Гл.10, 11. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
--	--	--

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.

3. Образовательные технологии

При реализации различных видов учебной работы используются следующие активные и интерактивные образовательные технологии: дискуссия, работа в малых группах, разбор наглядного пособия-плаката «Калейдоскоп эмоций», доклады, комментирование и обратная связь.

Семестр	Вид занятия (Л, ПЗ, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
1	Л	Управляемые преподавателем беседы на темы: 1. Значение общения в жизни человека 2. Соотношение понятий «общение» и «деятельность»	2
1	ПЗ	Работа в малых группах с целью обсуждения ответов на предложенные для самостоятельной работы вопросы по теме занятия. Контролируемые преподавателем дискуссии по темам: 1. Особенности психологии общения как науки 2. Сравнение видов общения 3. Функции общения 4. Особенности делового общения 5. Саморегуляция в ситуации делового общения 6. Правила публичного выступления	6
Итого:			8

Студентам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется право выбора целей, средств, форм работы, самостоятельной работы в собственном диапазоне возможностей. Как правило, обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья проводится в академической группе. С целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создания комфортного психологического климата в студенческой группе используется индивидуальный подход к обучению.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Примерные задания на практические занятия

1. Общение и его роль в жизни личности

1.1 Психология общения как предмет научного знания. Раскройте предмет и задачи психологии общения.

1.2 Становление психологии общения в зарубежной и отечественной психологии

1.3 Сравнительная характеристика понятия «общение» в психологии: отечественный и зарубежный подходы.

1.4 Потребности и мотивы личности в общении

1.5 Общение и межличностные отношения

- 1.6 Сравните категорию «общение» с другими социально-психологическими категориями (отношение, взаимоотношение, взаимопонимание, взаимодействие, влияние).
- 1.7 Опишите основные тенденции, характеризующие роль общения в современном социальном взаимодействии.
- 1.8 Общение и формирование личности. Раскройте особенности влияния общения на развитие личности человека.

2. Содержательные стороны общения

2.1 Общение как коммуникация

1. Охарактеризуйте коммуникативную сторону общения.
2. Какие основные средства коммуникации Вы знаете? Чем они отличаются друг от друга?
3. Каковы вербальные средства коммуникации и их характеристика?
4. Расскажите о нормах и правилах вербальной коммуникации для достижения эффекта в межличностном общении.
5. Какие приемы активного слушания в процессе коммуникации Вы знаете?
6. Расскажите о способах речевого выражения отношений в процессе коммуникации.
7. Что такое невербальные средства коммуникации, и какова их характеристика?
8. В чем заключается проблема кодирования невербальной информации?
9. Что такое «коммуникативные барьеры»? Каковы способы их преодоления?

3.3 Распознавание манипуляций и противодействие им

1. Назовите возможные цели психологического влияния на собеседника в процессе общения.
2. Расскажите о средствах и механизмах манипулятивного поведения.
3. Расскажите о способах противостояния манипуляции.

3.4 Саморегуляция в общении

1. Что такое «самоконтроль»? Как происходит развитие самоконтроля при помощи общения?
2. Расскажите, как у людей с различными типами темперамента происходит общение с окружающими?
3. Самоконтроль оратора при публичном выступлении.

4.2 Групповые формы делового общения.

1. Что необходимо знать при подготовке служебных совещаний?
2. Что необходимо знать при проведении служебных совещаний?
3. Групповое принятие решений.

4.4 Деловое общение по телефону

1. В чем проявляется специфика телефонного общения?
2. Каковы основные корпоративные стандарты телефонного разговора?
3. Ошибки общения по телефону.

4.5 Документирование в деловом общении

1. Цели и виды деловой переписки.
2. Правила составления резюме.
3. Ошибки и способы их преодоления в деловой переписке.

4.6 Этика делового общения и деловой этикет.

1. Деловой этикет: основные понятия и правила.
2. Особенности национального делового общения.

3. Общение в деловой среде между мужчинами и женщинами.

4.7 Имидж и технология его формирования в деловом этикете

1. Имидж и его слагаемые. Условия формирования имиджа.
2. Имидж организации и руководителя.
3. Эмоционально-психологическое воздействие имиджа на определенную группу людей и деловые отношения.
1. Деловая репутация как одно из важнейших стратегических преимуществ в деловых отношениях. Факторы репутации.

Примерная тематика рефератов

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

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

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

Вопросы для аттестации по дисциплине

1. Деловое общение как предмет теоретического и прикладного общения.
2. Понятие деловое общение. Структура делового общения.
3. Предмет и задачи делового общения как прикладной отрасли психологического знания.
4. Функции общения. Основные категории и принципы делового общения
5. Охарактеризуйте основные виды, типы и уровни общения.
6. Социально-психологическая характеристика деловых и личностных взаимоотношений.
7. Психологические факторы, обеспечивающие успешность в общении.

8. Общение и деятельность.
9. Особенности механизмов общения: заражение, внушение, убеждение, подражание.
10. Охарактеризуйте коммуникативную сторону общения.
11. Вербальные средства коммуникации и их характеристика.
12. Невербальные средства коммуникации и их характеристика.
13. Какие приемы активного слушания в процессе коммуникации Вы знаете?
14. Психология слушания. Виды слушания. Слушание публичного выступления
15. Ведение беседы. Эффективность беседы.
16. Что такое «коммуникативные барьеры»? Каковы способы их преодоления?
17. Характеристика перцептивной стороны общения. Виды социальной перцепции.
18. Основные перцептивные эффекты в процессе общения (ореола, новизны, первичности и т.д.).
19. Раскройте содержание механизмов межличностного познания: эмпатия, идентификация и рефлексия.
20. Эталоны и стереотипы как результат и основа понимания в общении.
21. Что такое, «первое впечатление»? Расскажите о факторах, влияющих на содержание первого впечатления.
22. Охарактеризуйте основные формы межличностного взаимодействия.
23. Раскройте подход Э.Берна к межличностному взаимодействию.
24. Социально-психологическая характеристика конфликтов. Раскройте суть конфликтного общения. Назовите структуру конфликта.
25. Типология поведения в конфликте. Конструктивный и деструктивный конфликт, функции. Управление конфликтной ситуацией
26. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (по Томасу)
27. Какие бывают стратегии реагирования при конфликте.
28. Виды социального влияния
29. Аттракция и приемы ее формирования.
30. Расскажите о средствах и механизмах манипулятивного поведения.
31. Расскажите о способах противостояния манипуляции.
32. Охарактеризуйте формы делового общения
33. Подготовка и проведение публичного выступления
34. Стратегии и техники деловых переговоров.
35. Основные компоненты культуры делового и публичного общения
36. Правила общения по телефону
37. Правила деловой переписки
38. Психологические особенности деловых переговоров
39. Национальные особенности делового общения
40. Психологические аспекты публичного выступления

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:

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 463 с. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/3102750F-D246-47CE-AC5E-1701A1BFD1EB/psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya#page>
2. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 591 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/6D299131-F8BB-4F36-8F45-EB4C0D3A8B83#page>
3. Панфилова А.П. Психология общения / А.П. Панфилова. - 3-е изд., стер. - М: Академия, 2014. - 366 с.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2 Дополнительная литература:

1. Аминов И.И. Психология делового общения М., 2007.
2. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2014.- Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/68756>.
3. Асмолова М. Л. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций : учебное пособие / Рос. акад. народного хоз-ва и гос. службы при Правительстве Рос. Федерации, Фак. инновационно-технол. бизнеса. - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2014. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=423219>.
4. Асмолова М. Л. Искусство презентаций и ведения переговоров : учебное пособие /Акад. народного хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации, Фак. инновационно-технол. бизнеса. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2013, 2010.
5. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров : учебник для студентов вузов. — М.: Юрайт, 2013.
6. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н. С. Ефимова. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М , 2009.
7. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений.- СПб: Питер. 2009.
8. Коноплева, Н.А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб.

пособие — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/44292>. — Загл. с экрана.

9. Леонтьев А.А. Психология общения : учебное пособие для студентов вузов / А. А. Леонтьев. - 5-е изд., стер. - М.: Академия : Смысл, 2008, 2005
10. Панфилова А. П. Психология общения : [учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования]. - 3-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014, 2012.
11. Почебут, Л. Г., Мейжис, И. А. Социальная психология / Л.Г. Почебут, И. А. Мейжис. СПб. [и др.], 2010.
12. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров : учебник для студентов вузов / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - 6-е изд., перераб. доп. - Москва : Юрайт, 2012.
13. Самыгин С. И. Деловое общение - 3-е изд., стер. - Москва: КНОРУС, 2012, 2013, 2010.

5.3. Периодические издания:

Вопросы психологии,
Психологический журнал

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

Научная электронная библиотека

<http://elibrary.ru>

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

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал. На практических занятиях проводится обсуждение теоретических подходов и способов практической работы в организации, при этом используются методы активного обучения в группах, проводится анализ эффектов групповой работы и процессов групповой динамики, использование наглядного пособия-плаката «Калейдоскоп эмоций», развиваются способности самоанализа и понимания психических особенностей других участников группы.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа по дисциплине (модулю).

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 и его роль в жизни личности	Выполнение задания Описать спектр профессиональных коммуникативных связей специалиста сферы Человек-Человек	1 нед	Доклады, эссе, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
2	Содержательные стороны общения	Выполнение задания Описать ситуацию профессионального взаимодействия и проинтерпретировать ее с	2-5	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры

		позиций психологии делового общения.		
3	Основные виды общения	Выполнение задания Проанализировать конфликтную ситуацию уровня: менеджер-менеджер, менеджер-работник, коллега-коллега, работник организации - клиент	6-13	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
4	Деловое и публичное общение	Выполнение задания Подготовить публичное выступление с презентацией	14-18	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры

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.

Использование поисковых запросов и возможностей интернет в работе с источниками научной и учебной литературы.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

MS Windows 10 (x64),

MS Office 2016,

Комплект антивирусного программного обеспечения

8.3 Перечень информационных справочных систем:

Электронный каталог библиотеки КубГУ <http://www.kubsu.ru/node/>;

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

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

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционная аудитория с возможностью использования переносных мультимедийных комплексов, оснащенная ноутбуком, мультимедийным проектором, колонками, экраном, соответствующим программным обеспечением для просмотров видеороликов, видео- и фото-материалы

2.	Семинарские занятия	Аудитория для семинарско-практических занятий, оснащенная стационарным экраном, мобильным мультимедийным комплектом (ноутбук, проектор), соответствующим программным обеспечением для просмотров видеороликов, видео- и фото-материалы, подсобные материалы для проведения психологических тестов, наглядное пособие-плакат «Калейдоскоп эмоций»
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитория для консультаций с возможностью использования переносных мультимедийных комплексов, оснащенная ноутбуком, мультимедийным проектором, колонками, экраном, соответствующим программным обеспечением для просмотров видеороликов, видео- и фото-материалы
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации с возможностью использования переносных мультимедийных комплексов, оснащенная ноутбуком, мультимедийным проектором, колонками, экраном, соответствующим программным обеспечением для просмотров видеороликов, видео- и фото-материалы, раздаточный тестовый материал
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.