

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

подпись

« 27 »



Хатуров А.

2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.Б.10 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

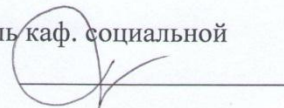
Направление подготовки	43.03.03. Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Санаторно-курортная деятельность
Программа подготовки	академическая
Форма обучения	очная
Квалификация (степень) выпускника	бакалавр

Краснодар 2018

Рабочая программа дисциплины Б1.Б.10 «Психология делового общения»  
составлена в соответствии с федеральным государственным  
образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по  
направлению подготовки  
43.03.03 Гостиничное дело.

Программу составил:

Пухарева Т.С. канд.психол.наук, ст.преподаватель каф. социальной  
психологии и социологии управления



Рабочая программа дисциплины Б1.Б.10 «Психология делового общения»  
утверждена на заседании кафедры (кафедры разработчика) социальной  
психологии и социологии управления  
протокол №10 «12» апреля 2018 г.  
Заведующий кафедрой Демин А.Н.



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры (выпускающей)  
международного туризма и менеджмента  
протокол № 11 «23» апреля 2018 г.  
Заведующий кафедрой  
Беликов М.Ю.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета  
управления и психологии  
протокол № 12 «19» апреля 2018 г.  
Председатель УМК факультета Шлюбуль Е.Ю.



подпись

Рецензенты:

Харитоновна 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: ОК-6.

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.Б.10 «Психология делового общения» относится к дисциплинам профессионального цикла базовой части, читается на втором курсе, четвертом семестре. Дисциплине «Психология делового общения» предшествует изучение курсов: «Психология», «Русский язык и культура речи», «Основы гостеприимства». Дисциплина «Психология делового общения» изучается наряду с дисциплинами «Конфликтология», «Организация гостиничного дела», «Технологии гостиничной деятельности».

Знания, умения и компетенции, сформированные при изучении дисциплины «Психология делового общения», связаны с последующим освоением в рамках основной образовательной программы дисциплин «Гостиничный менеджмент», «Организационное поведение в гостиничных предприятиях», «Этика и этикет в гостиничном деле».

### 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: ОК-6.

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные	психологические особенности делового общения, содержание понятий «межличностная коммуникация», «межличностны	применять адекватные способы делового общения, техники благорасположения, анализировать	рефлексивным и навыками приемами оптимизации процесса общения, выбора адекватной манеры

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
		различия	е отношения», «межличностное взаимодействие»	невербальное поведение собеседника.	поведения и формы 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 – 16 ч., практических занятий – 32 ч., самостоятельной работы – 53,8 ч., КСР – 6 ч., ИКР – 0,2 ч., их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО).

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр
			6
<b>Контактная работа, в том числе:</b>		54,2	54,2
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>		48	48
Занятия лекционного типа		16	16
Лабораторные занятия		-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		32	32
<b>Иная контактная работа:</b>			
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
КСР		6	6
<b>Самостоятельная работа, в том числе</b>		53,8	53,8
Проработка учебного (теоретического) материала при самостоятельном изучении разделов		15	15
Реферат / эссе		10	10
Выполнение индивидуальных заданий (проведение мини-исследований, разработка проектов решения организационно-управленческих проблем)		13,8	13,8
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.)		15	15
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>54,2</b>	<b>54,2</b>
	<b>зач. ед.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

### 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

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

№	Наименование разделов	Количество часов
---	-----------------------	------------------

разд ела		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Общение как предмет научного знания	24	4	8	-	12
2	Общение как восприятие и понимание людьми друг друга.	26	4	8	-	14
3	Стратегии и тактики влияния и манипулирования.	26	4	8	-	14
4	Деловое общение и его особенности.	25,8	4	8	-	13,8
	<i>Итого по дисциплине:</i>		<b>16</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>53,8</b>

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Понятие общения.</li> <li>– Функции общения.</li> <li>– Средства общения.</li> <li>– Уровни общения.</li> <li>– Стратегии общения.</li> <li>– Потребности и мотивы личности в общении</li> </ul>	Реферат
2.	Общение как восприятие и понимание людьми друг друга	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Речь и взаимопонимание.</li> <li>– Принципы и нормы вербальной коммуникации.</li> <li>– Место и функции невербальной коммуникации.</li> <li>– Основные каналы невербальной коммуникации.</li> <li>– Межличностная аттракция.</li> <li>– Межличностное общение и социальная перцепция.</li> </ul>	Эссе
3.	Стратегии и тактики влияния и манипулирования	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Основные стратегии воздействия на человека.</li> <li>– Манипуляции в общении.</li> <li>– Экспериментальные исследования тактик влияния.</li> </ul>	Реферат
4.	Деловое общение и его особенности	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Деловое общение: содержание и формы.</li> <li>– Групповые формы делового общения.</li> <li>– Специфика деловой беседы и</li> </ul>	Эссе

		<p>переговоров.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Деловое общение по телефону.</li> <li>– Документирования в деловом общении.</li> <li>– Этика делового общения и деловой этикет.</li> <li>– Имидж и технология его формирования в деловом этикете.</li> </ul>	
--	--	---	--

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Понятие общения.</li> <li>– Функции общения.</li> <li>– Средства общения.</li> <li>– Уровни общения.</li> <li>– Стратегии общения.</li> <li>– Потребности и мотивы личности в общении</li> </ul>	<p>Групповая дискуссия. Анализ конкретных ситуаций. Предоставление рефератов.</p>
2.	Общение как восприятие и понимание людьми друг друга	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Речь и взаимопонимание.</li> <li>– Принципы и нормы вербальной коммуникации.</li> <li>– Место и функции невербальной коммуникации.</li> <li>– Основные каналы невербальной коммуникации.</li> <li>– Межличностная аттракция.</li> <li>– Межличностное общение и социальная перцепция.</li> </ul>	<p>Групповая дискуссия. Анализ конкретных ситуаций. Предоставление эссе.</p>
3.	Стратегии и тактики влияния и манипулирования	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Основные стратегии воздействия на человека.</li> <li>– Манипуляции в общении.</li> <li>– Экспериментальные исследования тактик влияния.</li> </ul>	<p>Групповая дискуссия. Анализ конкретных ситуаций. Предоставление рефератов. Творческое практическое задание.</p>
4.	Деловое общение и его особенности	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Деловое общение: содержание и формы.</li> <li>– Групповые формы делового общения.</li> <li>– Специфика деловой беседы и переговоров.</li> <li>– Деловое общение по телефону</li> <li>– Документирования в деловом общении</li> <li>– Этика делового общения и деловой этикет</li> </ul>	<p>Групповая дискуссия. Анализ конкретных ситуаций. Предоставление эссе.</p>

		– Имидж и технология его формирования в деловом этикете	
--	--	---	--

**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: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461885">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461885</a> .  «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 материалов учебников и учебных пособий, подготовка к	«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).

семинарским и практическим занятиям, коллоквиумам и 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**

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

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 рефераты и эссе, задания в тестовой форме, творческое практическое задание.

#### **Примерная тематика рефератов и эссе**

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.

*Формируемые компетенции:* ОК-6.

*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 обнаруживаются ошибки по содержанию в существенной 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 для итоговой аттестации по дисциплине**

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: ОК-6.**

**Критерии оценивания по промежуточной аттестации (зачет)**

Оценка	Критерии оценки
Зачтено	<p><b>Знает</b> современные проблемы психологии делового общения; психологические закономерности делового общения, приемы активного слушания, методы оптимизации межличностного взаимодействия.</p> <p><b>Умеет</b> применять адекватные способы делового общения, техники благорасположения, анализировать невербальное поведение собеседника.</p> <p><b>Владеет</b> рефлексивными навыками приемами оптимизации</p>

	процесса общения, выбора адекватной манеры поведения и формы взаимодействия другими.
Не зачтено	Студентом не усвоены знания по дисциплине и не сформированы соответствующие профессиональные компетенции.

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:**

#### **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 eLIBRARY.RU URL: <http://elibrary.ru>
- 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	Предоставление рефератов.
2	Общение как восприятие и понимание людьми друг друга	Описать ситуацию профессионального взаимодействия и проинтерпретировать ее с позиций психологии делового общения.	2-5	Предоставление эссе.
3	Стратегии и тактики влияния и манипулирования	Проанализировать конфликтную ситуацию уровня: менеджер-менеджер, менеджер-работник, коллега-коллега, работник организации - клиент	6-13	Предоставление рефератов. Творческое практическое задание.
4	Деловое общение и его особенности	Подготовить публичное выступление с презентацией	14-18	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.

Программное обеспечение – не предусмотрено.

### 8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)
2. Электронная библиотека диссертаций  
<https://dvs.rsl.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	Аудитория для проведения занятий лекционного типа
2	Семинарские занятия	Аудитория для проведения занятий семинарского типа
3	Групповые (индивидуальные) консультации	Кафедра социальной психологии и социологии управления
4	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
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