

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Б1.В.ДВ.02.02
(индекс дисциплины)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

(наименование дисциплины)

по направлению подготовки (специальности)

20.04.01 Техносферная безопасность

(код и наименование направления подготовки, специальности в соответствии с ФГОС ВПО/ФГОС ВО)

Надзорная и инспекционная деятельность в сфере труда

(направленность(профиль)/специализация)

Форма обучения: очная

Год набора: 2021

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	3	Итого
Форма контроля	Зачет	
Вид занятий		
Лекции	4	4
Лабораторные		
Практические	8	8
Руководство: курсовые работы (проекты) / РГР		
Промежуточная аттестация	0,25	0,25
Контактная работа	12,25	12,25
Самостоятельная работа	131,75	131,75
Контроль		
Итого	144	144

Рабочую программу составил(и):

Доцент, к.псих.н, Бергис Т.А.

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

Рецензирование рабочей программы дисциплины:



Отсутствует



Рецензент

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана направления подготовки 20.04.01 Техносферная безопасность

Срок действия рабочей программы дисциплины до «31» августа 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель ректора - директор института инженерной и экологической безопасности

«__» _____ 20__ г.

(подпись)

Л.Н.Горина

(И.О. Фамилия)

УТВЕРЖДЕНО

На заседании кафедры «Дошкольная педагогика, прикладная психологи»

(протокол заседания № 11 от «10» марта 2020 г.)

1. Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины - повышение психологической культуры общения и формирование целостного представления о психологии делового общения как необходимого элемента успешной деловой коммуникации.

Задачи:

1. Ознакомление с основными понятиями психологии общения, видами и формами делового общения.
2. Освоение основных приёмов эффективной коммуникации на основе знаний об индивидуально-психологических особенностях людей.
3. Ознакомление и освоение основных норм и правил поведения людей в условиях деловой коммуникации.
4. Освоение различных видов деловой коммуникации, ознакомление с техниками ведения переговоров, правилами деловой переписки и другими формами современной дистанционной коммуникации.
5. Ознакомление с причинами возникновения барьеров и трудностей в деловом общении и развитие навыков их преодоления.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплины и практики, на освоении которых базируется данная дисциплина: «Письменная деловая коммуникация».

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: «Нормативные правовые основы охраны труда», «Организация и проведение расследования несчастных случаев и профессиональных заболеваний», «Производственная практика (научно-исследовательская работа) 3,4», «Преддипломная практика».

3. Планируемые результаты обучения

Формируемые и контролируемые компетенции	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование)	Планируемые результаты обучения
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК 3.5 Владеет методами групповой работы и навыками социального взаимодействия: с обществом, общностью, коллективом, семьей, друзьями, партнерами	Знать: - специфику поведения людей в ситуации назревающего и возникшего конфликта; - способы регулирования и профилактики конфликтов; - основные приемы и методы воздействия на группу с точки зрения повышения коммуникативной эффективности; - основные методы и приемы коллективного взаимодействия; - способы взаимодействия с государственными службами в области экологической, производственной, пожарной безопасности, защиты в чрезвычайных ситуациях
		Уметь:

		<ul style="list-style-type: none"> - грамотно взаимодействовать с людьми на разных этапах их профессиональной деятельности; - организовывать и проводить деловые дискуссии, переговоры, приемы и совещания; - определять критерии эффективности работы индивида, группы, команды с целью дальнейшего прогнозирования эффективности работы; - организовывать и руководить деятельностью подразделений по защите среды обитания на уровне предприятия; - устанавливать контакт и вызывать симпатию у партнера по общению; - эффективно регулировать свое эмоциональное состояние для достижения целей совместной деятельности, использовать тактики аргументации и контраргументации <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -методами групповой работы с целью обеспечения благоприятного психологического климата и повышения эффективности работы; - навыками публичных выступлений и обеспечения наибольшего контакта с аудиторией; - современными технологиями эффективного воздействия на индивидуальное и групповое поведение; - практическими навыками руководства деятельностью подразделений по охране труда на уровне предприятия, территориально-производственных комплексов и регионов, -навыками поведения в конфликтах и конфликтных ситуациях, -навыками аргументации и контраргументации; - методами групповой работы и навыками социального взаимодействия: с обществом, общностью, коллективом, семьей, друзьями, партнерами
--	--	---

4. Структура и содержание дисциплины

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семес-тр	Объем, ч.	Баллы	Интер-актив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
Раздел 1. Психология де-лового общения в системе социально-гуманитарного зна-ния. Содержание и структура общения.	Лек	Тема 1. Психология делового общения. Поня-тие общения, его значение и виды Тема 2. Психическая структура личности и практика общения. Тема 3. Структура общения. Общение как коммуникация, восприятие и понимание партнера.	3	2	-	-	тест
	Ср	Самостоятельное изучение материалов элек-тронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции	3	60,75	-	-	тест
	Пр	Практическое занятие 1. Понятие общения, его значение и виды	3	2	8	-	Отчет по практическому заданию, выполненному вручную
	Пр	Практическое занятие 2. Общение как коммуникация. Вербальные и невербальные средства общения.	3	2	8	-	Отчет по практическому заданию, выполненному вручную
	Пр	Практическое занятие 3. Общение как взаимодействие. Конфликт в де-ловом общении, его социально- психологиче-ские особенности.	3	2	17	-	Отчет по практическому заданию, выполненному вручную

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семес-тр	Объем, ч.	Баллы	Интер-актив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
Раздел 2. Специфика делового общения.	Лек	Тема 5. Специфика и этапы делового общения. Виды и формы деловой коммуникации Тема 6. Этика, этикет и культура делового общения Тема 7. Межкультурная деловая коммуникация. Тема 8. Механизмы психологического влияния и манипуляции в общении.	3	2	-	-	Тест
	Пр	Практическое занятие 4. Виды, формы делового общения и их характеристики. Способы психологического влияния и противостояния влиянию и манипуляции	3	2	24	-	Отчет по практическому заданию, выполненному вручную
	Ср	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции	3	70	-	-	Тест
	Ср	Анкетирование по курсу	3	1	3	-	Анкета
	ПА	Сдача зачета / Итоговое тестирование	3	0,25	40	-	База тестовых заданий. Вопросы к зачету
Итого:				144	100		

5. Образовательные технологии

Технология	Формы обучения	Методы обучения
Технология традиционного обучения – организация учебного процесса в вузе, основанная на лекционно-семинарско-зачетной формах обучения	Лекция. Практическое занятие. Самостоятельная работа. Индивидуальное домашнее задание.	Наглядные, словесные, практические.
Технология модульного обучения – организация учебного процесса для полного овладения содержанием образовательных программ на основе независимых учебных модулей с учетом индивидуальных интересов и возможностей субъектов образовательного процесса.	Лекция-консультация. Семинар с использованием метода анализа конкретных ситуаций.	Решение ситуационных задач. Презентационный метод. Самостоятельная работа. Консультация. Индивидуальная работа.
Информационные технологии – специальные способы, программные и технические средства (кино, аудио – и видеосредства, компьютеры) для работы с информацией	Лекция-пресс-конференция. Визуальная лекция.	Презентационный метод.
Формы и методы обучения		
Дистанционное обучение	<p>Сетевая технология – изучение курса (учебной дисциплины) посредством электронных учебно-методических материалов, размещенных в обучающей среде с использованием компьютера, подключенного к сети Интернет.</p> <p>CD-технология – изучение курса (учебной дисциплины), представленного студенту в виде автономной электронной обучающей системы и электронной версии учебно-методических материалов на CD-диске.</p>	

6. Методические указания по освоению дисциплины

В рамках освоения дисциплины " Психология делового общения" важное место занимают практические занятия, в ходе которых у студентов формируется целостное представление о психологии делового общения как необходимого элемента успешной деловой коммуникации.

Виды самостоятельной работы студентов:

- Изучение материалов электронного учебника, видеолекции по итогам вебинара, тесты для самоконтроля
- Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции

При самостоятельной подготовке к аудиторной работе рекомендуется соблюдать требования к описанию ключевых положений изучаемой в соответствии с учебным планом темы.

В изучаемой теме необходимо выявлять возможные сферы применения знания для решения задач изучения психологии личности и психологии делового общения.

При освоении каждой темы студенту необходимо:

- изучить теоретический материал по указанным литературным источникам и Интернет-ресурсам;
- подготовить ответы на вопросы практического занятия;
- сформулировать вопросы преподавателю, если они возникли.

Качество проделанной практической работы определяется тем, насколько качественно сформулированы выводы.

Порядок работы над каждой темой курса:

- Изучить материалы темы, выполнить промежуточный тест.
- При необходимости задать вопросы преподавателю в форуме.
- После изучения курса выполнить итоговый тест.
- При необходимости задать вопросы преподавателю в форуме.
- После изучения курса выполнить итоговый тест.
- Разместить на личной странице курса выполненные задания практикума для проверки преподавателем.

7. Оценочные средства

7.1. Паспорт оценочных средств

Семестр	Код контролируемой компетенции (ее части)	Наименование оценочного средства
3	УК - 3	Практические занятия № 1-4
		Вопросы к зачету №№ 1-40
		Тестовые задания №№ 1-50

7.2. Типовые задания или иные материалы, необходимые для текущего контроля

7.2.1. Практическое занятие 1. Понятие общения, его значение и виды.

Воспользовавшись предложенным бланком, напишите краткие ответы на вопросы в свободной форме

Бланк для ответов по заданию

Вопрос	Ваш ответ
1. Что такое общение? Чем могут быть полезны человеку знания по психологии общения?	
2. Что такое деловое общение?	

3.Перечислите основные задачи психологии делового общения как предмета научного знания.	
4. Какое место занимает общение в системе общественных и межличностных отношений.	
5.Что такое «роль»? Какие социальные и межличностные роли существуют? Назовите социальные и межличностные роли (не менее 5 каждого вида), используемые в процессе общения.	
6.Назовите основные функции делового общения.	
7. Какие виды и формы делового общения существуют?	

Темы письменных работ

№ п/п	Темы
1	Классификации видов общения: по целям, по уровню развития.
2	Деловое общение и его основные формы.
3	Учет индивидуально- психологических особенностей личности в деловом общении.
4	Основные трудности в информационном взаимодействии в современном обществе

Краткое описание и регламент выполнения

Регламент выполнения практического задания

1. Изучить содержание разделов 1,2 и соответствующей лекционной темы.
2. При необходимости подобрать дополнительный материал из списка рекомендованной литературы
3. Ответить на вопросы, опираясь на текст электронного учебника или дополнительную литературу, выполнить предложенные задания, заполнить таблицу.
4. Оформить отчет

Критерии оценки:

8 баллов выставляется студенту, если задание выполнено грамотно, самостоятельно и в полном объеме: описаны ключевые положения изучаемой темы, указаны возможные сферы применения знания для решения задач изучения личности и ее психологического сопровождения, выделены и проанализированы сходства и различия с предшествующими концепциями, сформулированы выводы, сделано заключение по заданию.

5-7 баллов – в работе отмечены несущественные замечания, присутствуют отдельные неточности в использовании научной терминологии; в целом работа соответствует заданию, за каждое отступление от требований отнимается по 1 баллу от максимальных 10

1-4 балла – работа выполнена на посредственном уровне, не учтена значительная часть требований, изучаемые вопросы не раскрыты, в работе отмечены существенные замечания. По 1 баллу начисляется за соответствие требованиям к заданию

0 - баллов выставляется студенту в случае неправильного выполнения или невыполнения задания по указанным выше критериям оценивания

7.2.2. Практическое занятие 2 Общение как коммуникация. Вербальные и невербальные средства общения.

Задание.

Ответьте письменно на вопросы

- 1) Общение как обмен информацией. Перечислите особенности вербальной коммуникации.
- 2) Диалог и монолог: структура, позиции коммуникатора.
- 3) Активное слушание. Техники активного слушания. Умение ставить вопросы и аргументировать ответы.
- 4) Опишите приемы, влияющие на эффективность коммуникации.
- 5) А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз.
- 6) Психологические приемы, влияющие на эффективность публичного выступления.
- 7) Личностные и коммуникативные барьеры общения (опишите различия, приведите примеры).
- 8) Застенчивость как личностный барьер общения. Разработайте и запишите рекомендации (не менее 5) по преодолению застенчивости как личностного барьера общения.
- 9) На основании каких невербальных сигналов можно сделать предположение о том, что собеседник лжет?
- 10) Перечислите виды вербального и невербального поведения, вызывающие чувство отказа в поддержке.
- 11) Как можно охарактеризовать особенности делового общения собеседников, наблюдая за их дистанцией и позами в процессе речевого взаимодействия? Приведите примеры.

Темы письменных работ

№ п/п	Темы
1	Техники и приемы, помогающие понять собеседника и повышающие эффективность коммуникации
2	Формирование вербального имиджа.
3	Комплименты для делового взаимодействия.
4	Личностные и коммуникативные барьеры в информационном взаимодействии.
5	Проблема гендерной коммуникации.
6	Особенности, соотношение и роль вербальной и невербальной коммуникации в процессе общения.

Краткое описание и регламент выполнения

Регламент выполнения практического задания

1. Изучить содержание разделов 1,2 и соответствующей лекционной темы. 2. Опираясь на текст учебника и дополнительную литературу (Зимбардо Ф. Застенчивость - М., 1991), ответьте на вопросы.
3. При необходимости подобрать дополнительный материал из списка рекомендованной литературы
4. Ответить на вопросы, опираясь на текст электронного учебника или дополнительную литературу, выполнить предложенные задания.

Критерии оценки:

8 баллов выставляется студенту, если задание выполнено грамотно, самостоятельно и в полном объеме: описаны ключевые положения изучаемой темы, указаны возможные сфе-

ры применения знания для решения задач изучения личности и ее психологического сопровождения, выделены и проанализированы сходства и различия с предшествующими концепциями, сформулированы выводы, сделано заключение по заданию.

5-7 баллов – в работе отмечены несущественные замечания, присутствуют отдельные неточности в использовании научной терминологии; в целом работа соответствует заданию, за каждое отступление от требований отнимается по 1 баллу от максимальных 10

1-4 балла – работа выполнена на посредственном уровне, не учтена значительная часть требований, изучаемые вопросы не раскрыты, в работе отмечены существенные замечания. По 1 баллу начисляется за соответствие требованиям к заданию

0 - баллов выставляется студенту в случае неправильного выполнения или невыполнения задания по указанным выше критериям оценивания

7.2.3. Практическое занятие 3. Общение как взаимодействие. Конфликт в деловом общении, его социально- психологические особенности.

Задание.

*Подготовьте по предложенному плану письменное сообщение на тему:
«Психологические особенности подготовки и проведения публичного выступления».*

План:

1. Подготовка к выступлению.
2. Поведение во время выступления. Этика использования средств выразительности.
3. Композиционное построение публичного выступления.
4. Приемы психологического воздействия на аудиторию.
5. Выступление перед негативно настроенной аудиторией.

Ответьте письменно на вопросы и подготовьтесь к их обсуждению

1. Специфика интерактивной стороны общения. Подходы к взаимодействию между людьми.
2. Стадии становления и протекания конфликта. Структура конфликта.
3. Виды конфликтов в деловом общении.
4. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
5. Способы разрешения конфликтов в деловом общении.
6. Перечислите продуктивные и непродуктивные стратегии поведения оппонентов в условиях конфликта и конфликтной ситуации. Дайте им краткую характеристику

Темы письменных работ

№ п/п	Темы
1	Приемы, повышающие эффективность публичного выступления..
2	Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.
3	Дистанционные формы деловой коммуникации.
4	Специфика делового общения по телефону
5	Специфика и формы делового общения в интернет-пространстве
6	Интерактивная сторона общения. Механизм психологического влияния.
7	Психологическое искусство слушать других. Виды активного слушания..
8	Трансактный анализ Э. Берна и способы продуктивного общения. Эго-состояния «Родитель», «Ребенок», «Взрослый».

Краткое описание и регламент выполнения

Алгоритм выполнения практического задания

1. Изучить содержание разделов 1,2 и соответствующей лекционной темы.
2. Опираясь на текст учебника и дополнительную литературу, напишите письменное сообщение.
3. При необходимости подобрать дополнительный материал из списка рекомендованной литературы

Критерии оценки:

17 баллов выставляется студенту, если задание выполнено грамотно, самостоятельно и в полном объеме: описаны ключевые положения изучаемой темы, указаны возможные сферы применения знания для решения задач эффективной коммуникации, представлены аргументированные ответы.

12-16 баллов – в работе отмечены несущественные замечания, присутствуют отдельные неточности в использовании научной терминологии; в целом работа соответствует заданию, за каждое отступление от требований отнимается по 1 баллу от максимальных 10

1-11 баллов – работа выполнена на посредственном уровне, не учтена значительная часть требований, изучаемые вопросы не раскрыты, в работе отмечены существенные замечания. По 1 баллу начисляется за соответствие требованиям к заданию

0 - баллов выставляется студенту в случае неправильного выполнения или невыполнения задания по указанным выше критериям оценивания

7.2.4. Практическое занятие 4 Виды, формы делового общения и их характеристики. Способы психологического влияния и противостояния влиянию и манипуляции

Задание

Ответьте письменно на вопросы и подготовьтесь к их обсуждению

Дайте характеристику основным этапам проведения деловой беседы

Понятие деловые переговоры. Психологические аспекты переговорного процесса.

Психологические приемы, повышающие эффективность деловой беседы и переговоров.

Особенности проведения деловых собраний и совещаний.

Психологические аспекты, влияющие на эффективность деловых собраний и совещаний.

Этические аспекты критики в деловых отношениях.

Деловой этикет. Правила вербального этикета.

Правила и этикет деловой переписки и общения по телефону.

Имидж, одежда и манеры делового человека (мужчины, женщины).

Понятие и особенности профессиональной этики в деловой сфере и общении (на примере конкретной профессии или изучаемой специальности)

Воспользовавшись предложенным бланком, впишите краткие ответы на вопросы о способах психологического влияния и противостояния влиянию

Вопрос	Ваш ответ
1. Назовите цивилизованные и нецивилизованные виды психологического воздействия на партнера по общению.	
2. Какие виды цивилизованного и нецивилизованного психологического воздействия на партнера по общению используют в деловом общении политические деятели?	
3. Что такое манипуляция? Перечислите критерии распо-	

знания манипуляции.	
4.Приведите примеры манипулятивных приемов, используемых в деловом общении (не менее трех).	
5.Охарактеризуйте способы цивилизованного психологического влияния на партнера по общению: аргументация; контраргументация; самопродвижение.	
6.Какие способы противостояния психологическому влиянию и манипуляции Вы знаете? Перечислите их и дайте им краткую характеристику.	
7.Перечислите продуктивные и непродуктивные стратегии поведения оппонентов в условиях конфликта и конфликтной ситуации. Дайте им краткую характеристику.	

Разработайте краткую памятку по теме «Способы противостояния влиянию и манипуляции в общении».

Темы письменных работ

№ п/п	Темы
1	Стили делового общения и типы собеседников.
2	Типы конфликтных личностей и их характеристика.
3	Способы взаимодействия с конфликтными личностями в деловом общении.
4	Понятие и причины эмоционального выгорания в деловой сфере, связанной с коммуникациями.
5	Методика приема на работу на основе собеседования.
6	Правила написания резюме.
7	Правила поведения при собеседовании и приеме на работу
8	Понятие этики, этикета и морали в деловом общении
9	Механизмы и факторы внушения и психического заражения.
10	Способы противостояния психологическому влиянию и манипуляции в деловом общении
11	Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации: выжидание, удержание состояния неопределенности: поиск минимальной кооперации в зоне согласия; «приближение – избегание»; демонстрация усиления собственных ресурсов.
12	Виды и формы психологического воздействия на партнера в процессе общения
13	Манипуляция в деловом общении, ее критерии
14	Способы цивилизованного психологического влияния на партнера по общению: аргументация; контраргументация; самопродвижение
15	Способы противостояния психологическому влиянию и манипуляции

Краткое описание и регламент выполнения

Алгоритм выполнения практического задания

- 1.Изучить содержание разделов 1,2 и соответствующей лекционной темы.
2. Опираясь на текст учебника и дополнительную литературу, письменно ответить на вопросы

Критерии оценки:

24 балла выставляется студенту, если задание выполнено грамотно, самостоятельно и в полном объеме: описаны ключевые положения изучаемой темы, указаны возможные сфе-

ры применения знания для решения задач эффективной коммуникации, представлены аргументированные ответы.

16-23 балла – в работе отмечены несущественные замечания, присутствуют отдельные неточности в использовании научной терминологии; в целом работа соответствует заданию, за каждое отступление от требований отнимается по 1 баллу от максимальных 10

1-15 балла – работа выполнена на посредственном уровне, не учтена значительная часть требований, изучаемые вопросы не раскрыты, в работе отмечены существенные замечания. По 1 баллу начисляется за соответствие требованиям к заданию

0 - баллов выставляется студенту в случае неправильного выполнения или невыполнения задания по указанным выше критериям оценивания

7.2.8. Тестовые задания

Тема. Межкультурная коммуникация. Вербальная и невербальная коммуникация. Трудности общения.

Инструкция: «На предложенные вопросы выберите один или несколько правильных ответов»

1. Процесс передачи и обмен информацией в процессе общения называется:
интеракцией
коммуникацией
транзакцией

2. Общение с помощью знаковой речевой системы называется:
невербальным
вербальным

3. Активное слушание, когда уточняется и проясняется смысл того, о чем говорит собеседник, называется:
рефлексивное слушание
нерефлексивное слушание

4. Человек, который передает информацию, называется:
адресатом
реципиентом
коммуникатором
все ответы верны

4. Верно ли утверждение:
Содержание общения – это та информация, которая в межличностных контактах передается от одного человека к другому:
верно
неверно

5. Отрицательные эмоции в общении возникают оттого, что имеющаяся информация
избыточна
недостаточна
достаточна

6. Средствами общения для передачи любой информации могут быть:
жесты, мимика, пантомимика
устная и письменная речь

пространство и время организация процесса общения

7. Выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, жестах, взгляде, походке, относятся к знаковой системе:

проксемике

кинестическим средствам

такесике

экстралингвистике

8. Одним из главных показателей статусно-ролевых отношений выступает:

визуальный контакт

интонационные характеристики голоса

дистанция между партнерами по общению

9. Обратная связь в процессе общения способствует:

развитию конфликтных отношений

повышению критичности к воспринимаемой информации

более всестороннему общению и продуктивному пониманию воспринимаемой информации,

10. Верно ли утверждение?

Начало и конец любого выступления слушатели запоминают особенно хорошо:

верно

неверно

Критерии оценки:

Правильный ответ на один вопрос оценивается в один балл.

7.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.3.1. Вопросы к промежуточной аттестации

Семестр 3

№ п/п	Вопросы к зачету
1.	Понятие общения. Цели общения. Уровни общения.
2.	Функции общения и их характеристики.
3.	Классификации видов общения: по целям, по уровню развития.
4.	Структура и стороны общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивная.
5.	Коммуникативная сторона общения. Виды информации.
6.	Специфика и соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.
7.	Классификация невербальных средств общения.
8.	Особенности вербальной коммуникации. Обратная связь. Каналы передачи информации
9.	Коммуникативные и личностные барьеры в информационном взаимодействии.
10.	Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия и понимания партнера по общению.
11.	Факторы, влияющие на восприятие и понимание людьми друг друга.
12.	Интерактивная сторона общения. Механизм психологического влияния.
13.	Психологическое искусство слушать других. Виды активного слушания..
14.	Трансактный анализ Э. Берна и способы продуктивного общения. Эго-состояния «Родитель», «Ребенок», «Взрослый».
15.	Стили делового общения и руководства в коллективе.
16.	Понятие делового общения и его основные формы.
17.	Характеристика и этапы деловой беседы.

№ п/п	Вопросы к зачету
18.	Психологические аспекты переговорного процесса.
19.	Проведение деловых собраний и совещаний.
20.	Публичные выступления, приемы, повышающие их эффективность.
21.	Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.
22.	Понятие конфликта в деловой сфере. Структура конфликта.
23.	Причины и виды деловых конфликтов.
24.	Этапы развития конфликтов, нейтрализация конфликтного поведения.
25.	Стратегии поведения и способы разрешения конфликтов в деловом общении.
26.	Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.
27.	Национальные модели делового общения и межкультурная коммуникация.
28.	Имидж (одежда, манеры, поведение) делового человека
29.	Способы цивилизованного психологического влияния на партнера по общению: аргументация; контраргументация; самопродвижение.
30.	Проблема гендерной коммуникации.
31.	Факторы, формирующие первое впечатление о человеке. Эффекты межличностного восприятия.
32.	Понятие психологической совместимости в общении.
33.	Психология телефонного делового переговора.
34.	Типы конфликтных личностей и эффективность делового общения.
35.	Манипуляция в деловом общении. Способы противостояния влиянию и манипуляции.
36.	Понятие эмоционального выгорания в деловой сфере, связь выгорания с интенсивностью общения.
37.	Дистанционные формы деловой коммуникации.
38.	Специфика делового общения по телефону
39.	Специфика и формы делового общения в интернет-пространстве
40.	Приемы, повышающие эффективность коммуникации. Умение ставить вопросы и аргументировать ответы.

7.3.2. Критерии и нормы оценки

Семестр	Форма проведения промежуточной аттестации	Критерии и нормы оценки	
3	Зачет (по накопительному рейтингу)	«зачтено»	Выполнены практические задания, пройдено промежуточное и итоговое тестирование. Итоговая сумма набранных баллов по результатам зачета ≥ 40
		«не зачтено»	Не выполнены практические задания, не пройдено промежуточное и итоговое тестирование. Итоговая сумма набранных баллов по результатам зачета 0-39 баллов

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (учебного курса)

8.1. Обязательная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
1	Королев Л. М.	Психология управления [Электронный ресурс]	Учебное пособие	2019	ЭБС "ZNANIUM.COM"
2	Колесникова Г. И.	Позитивное общение без манипуляции [Электронный ресурс]	Учебное пособие	2018	ЭБС «IPRbooks»
3	Шарипов Ф. В.	Психологические основы менеджмента [Электронный ресурс]	Учебное пособие	2017	ЭБС «IPRbooks»
	Караяни А. Г.	Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]	Учебное пособие	2017	ЭБС «IPRbooks»

8.2.Дополнительная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
1	Бороздина Г. В.	Психология делового общения [Электронный ресурс]	Учебное пособие	2020	ЭБС «IPRbooks»
2	Зверева Н.	Правила делового общения [Электронный ресурс]	Учебное пособие	2016	ЭБС «IPRbooks»

8.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

- Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.garant.ru/doc/main/> - Гарант
- Электронно-библиотечная система издательства "Лань" включает в себя полнотекстовые электронные версии всех книг, вышедших в издательстве, а также коллекции полнотекстовых файлов других издательств. В базе представлены не только учебные издания, но и научная литература, художественная литература, словари. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>
- Электронно-библиотечная система IPRbooks содержит учебники и учебные пособия, монографии, производственно-практические, справочные издания, а также деловую литературу для практикующих специалистов. В ЭБС включены издания за последние 5 лет по гуманитарным, социальным и экономическим наукам, по остальным отраслям знания - за последние 10 лет. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/WebofScience> [Электронный ресурс] : мультидисциплинарная реферативная база данных. – Philadelphia: ClarivateAnalytics, 2016– . – Режим доступа : apps.webofknowledge.com. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.
- Scopus [Электронный ресурс] : реферативная база данных. – Netherlands: Elsevier, 2004– . – Режим доступа: scopus.com. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.
- Elibrary [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Москва : НЭБ, 2000– . – Режим доступа: elibrary.ru. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.
- SpringerLink [Электронный ресурс] : [база данных]. – Switzerland: SpringerNature, 1842– . – Режим доступа: link.springer.com. – Загл. с экрана. – Яз.англ.
- ScienceDirect [Электронный ресурс] : коллекция электронных книг издательства Elsevier. – Netherlands: Elsevier, 2018– . – Режим доступа: sciencedirect.com. – Загл. с экрана. – Яз.англ.
- Cambridgeuniversitypress [Электронный ресурс] : журналы издательства. – Cambridge: Cambridgeuniversitypress, 2018– . – Режим доступа: cambridge.org. – Загл. с экрана. – Яз.англ.
- NEICON [Электронный ресурс]: электронная информация: архив научных журналов. – Москва: НЭИКОН, 2002– . – Режим доступа: neicon.ru/resources/archive. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

8.4. Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование ПО	Реквизиты договора (дата, номер, срок действия)
1	Windows	Windows (Договор № 690 от 19.05.2015г., срок действия - бессрочно);
2	OfficeStandart	- OfficeStandart (Договор № 690 от 19.05.2015г., срок действия - бессрочно; Договор № 727 от 20.07.2016г., срок действия - бессрочно)
3.	Консультант+	- Консультант+ (Договор №1522 от 25.12.2015, срок действия - бессрочно)

8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории)	Перечень основного оборудования
1	Аудитория вебконференций Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. Э-405	Стол преподавательский, экран телевизионный, роутер, стойка для телевизора, веб.камера, транспарант-перетяжка, ширма,наушники, компьютер с выходом в Интернет, хромакей.
2	Помещение для самостоятельной работы студентов Д-409	Столы ученические, стулья ученические, ПК с выходом в сеть Интернет
3	Аудитория вебконференций Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. Э-407	Стол преподавательский, экран телевизионный, роутер, стойка для телевизора, веб.камера, транспарант-перетяжка, ширма,наушники, компьютер с выходом в Интернет, хромакей