

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

Кафедра «Психологии и прикладной социологии»

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине

### **Ф2 «Культура делового общения»**

направления подготовки

38.03.01. «Экономика»

Профиль «Экономика труда»

форма обучения – очная

курс –3

семестр –5

академических часов – 72

в том числе:

лекции – 18

практические занятия – 18

самостоятельная работа – 36

зачет – 5 семестр

## 1. Цели и задачи дисциплины

**Цель:** ознакомить студентов с современными подходами в области делового общения и делового этикета, сформировать у студентов целостное представление о сущности предмета делового общения как психологического феномена.

### **Задачи:**

- 1.Изучение основных положений теории общения как психологического феномена.
- 2.Изучение делового общения, его закономерностей, приемов, принципов и технологий; рассмотреть основные формы и виды делового общения, средства делового общения их специфику, правила и приёмы организации эффективного взаимодействия партнёров, барьеры в деловом общении.
- 3.Изучение основных принципов и законов современного этикета в отношении делового общения.
- 4.Формирование способностей к осуществлению делового общения в реальных ситуациях общения; научить определять эффективность применения различных стратегий в зависимости от ситуации
- 5.Формирование навыков применения знаний психологических закономерностей общения и делового этикета для разрешения профессиональных и личностных ситуаций

## 2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Курс «Культура делового общения» является факультативной дисциплиной подготовки студентов направления 38.03.01 «Экономика».

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ОК-4 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Студент должен знать:

- основные понятия и категории, правила, законы, технологии делового общения;
- специфику основных форм делового общения;
- нормы культуры делового общения;
- основные требования, предъявляемые к речевой компетентности участников делового общения;

Студент должен уметь:

- свободно пользоваться русским языком как средством делового общения
- пользоваться широким набором коммуникативных приемов и техник;
- соблюдать требования этикета культуры делового общения ;
- использовать адекватную стратегию поведения в конфликтной ситуации;

Студент должен владеть.

- методикой проведения деловых бесед, деловых совещаний, деловых переговоров;
- навыками установления делового контакта с собеседником;
- вербальными и невербальными навыками выражения своих мыслей и мнения в процессе делового общения, а также интерпретацией этих сигналов;
- навыками урегулировании конфликтных ситуаций и преодоления барьеров общения.

## 4. Распределение трудоемкости (час.) дисциплины по темам и видам занятий

№ модуля	№ недели	№ темы	Наименование темы	Часы			
				Лекц	Коллок	Практ	

				Всего	ии	виум	ическ ие	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9
5 семестр								
1	1	1.						
Раздел 1. Общение как социальный феномен				<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
1	1	1	Аспекты и стороны общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная функции общения. Общение и деятельность. Межличностное общение и взаимодействие.	8	2	0	2	4
Раздел 2. Деловое общение				<b>40</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
1	2	4	Культура делового общения и сферы ее воздействия	8	2	0	2	4
1	3	5	Формы и виды делового общения	8	2	0	2	4
1	4	6	Техники и технологии делового общения	8	2	0	2/2	4
1	5	7	Средства делового общения. Вербальные и невербальные средства общения. Технические средства общения.	8	2	0	2	4
1	6	8	Барьеры и конфликты в деловом общении	8	2	0	2	4
Раздел 3. Этика и этикет делового общения				<b>16</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
2	7	8	Нравственные и этические нормы общения.	8	2	0	2	4
2	8	9	Национальная специфика общения.	8	2	0	2/2	4
Всего				<b>72</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>36</b>
Из них в интерактивной форме							<b>8</b>	

## 5. Содержание лекционного курса

№ темы	Всего часов	№ лекции	Тема лекции. Вопросы, отрабатываемые на лекции	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Общение как социальный феномен</b>				
2.	2	1	<p><b>Аспекты и стороны общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная функции общения. Общение и деятельность. Межличностное общение и взаимодействие.</b> Понятие об общении в психологии. Категория «общения». Общение как обмен информацией. Общение как межличностное взаимодействие. Общение как понимание людьми друг друга. Категория общения и категория деятельности: анализ концепций отечественных психологов. Метод сравнительного анализа в условиях общения. Общение – детерминанта познавательных процессов. Роль общения в процессе формирования совместной деятельности. Общение и успешность в решении поставленной задачи. Отличие общения человека от общения животных. Коммуникативная и интерактивная стороны общения. Социальная перцепция в общении. Образ человека и понимание качеств его личности. Познавательные процессы при формировании образа человека. Межличностное познание. Рефлексия, идентификация, эмпатия и их роль в общении. Качества личности и эффективность в общении. Установка в процессе общения. Понятие психологической дистанции, социальной дистанции. Факторы влияющие на формирование психологической дистанции.</p> <p>Техническая, или кодовая модель коммуникации. Компонентная модель Р. Якобсона. Модель «Говорение». Интенциональные модели. Модели, ориентированные на точки зрения коммуникантов. Модель социального взаимодействия К. Доджа Диалоговые концепции общения (модели разговора). Личностный план: концепция Д.Анзье и Ж. Мартэн. Позиции коммуникатора в процессе общения: открытая, отстраненная, закрытая. Модель Д.Холмса. Факторы, влияющие на процесс коммуникации. Условия эффективной передачи информации в процессе общения. Техники и приемы эффективного общения. Техника «обратная связь».</p>	1-6, 12,14
<b>Раздел 2. Деловое общение</b>				

6.	2	4	Культура делового общения и сферы ее воздействия. Субъекты делового общения. Предмет и цель делового общения. Культура делового общения как элемент корпоративной культуры и как условие делового успеха. Педагогические, психологические, этические, правовые, организационные, физиологические факторы делового общения. Взаимосвязь имиджа, репутации и делового общения. Деловое общение и карьера.	1-6, 7,8,10
7.	2	5	Формы и виды делового общения Межличностные и служебные уровни делового общения. Деловая беседа. Структура деловой беседы при ориентации на успех. Аргументация и контраргументация. Переговоры. Альтернативные переговоры. Обсуждение и дискуссия как промежуточные формы делового общения. Типология участников дискуссий. Деловой спор. Достоинства спора и основные недостатки.	1-6, 7,8,9, 11, 13,14
8.	2	6	Техники и технологии делового общения Техника публичного выступления. Техника ведения переговоров. Техника ведения спора. Методы аргументации в споре. Спор без правил. Техника общения в условиях конфликтных взаимоотношений. Психологическое и позиционное давление в конфликте. «Запрещенные приемы» для конфликтующих. Способы манипуляции в деловом общении. Делопроизводство. Приемы ведения переговоров. Игра «Потерпевшие корабле- крушение». Способы аргументации в споре методом ситуационных задач. Демонстрация «ударов ниже пояса» в деловом споре. Обсуждение конкретной проблемы методом «мозгового штурма». Тренинг по технике публичного выступления. Применение способов психологического и позиционного давления в конкретной игровой ситуации. Техника профилактики неэффективных приемов делового общения. Демонстрация и отработка приемов контрманипуляции в игровой ситуации	1-6, 7,8,9, 11, 13,14
8	2	6	Средства делового общения. Вербальные и невербальные средства общения. Технические средства общения. Средства вербального общения. Техника речи. Прием и передача информации в общении. Виды слушания. Классификация вопросов. Классификация слушателей. Правила эмпатического выслушивания. Развитие умения слушания партнера. Психологические особенности публичного выступления. Психологический портрет лектора. Способы психологической подготовки к публичному выступлению. Способы влияния на аудиторию. Лекционное общение. Особенности подготовки к лекционному выступлению. Невербальные средства общения. Жесты, мимика и пантомимика, их значение в деловом общении. Кинесические средства общения. Классификация средств невербального общения. Проксемические особенности невербального общения. Определение просодики. Проявление личностных свойств через невербальные знаки в общении. Визуальный контакт в общении. Восприятие и понимание эмоционального состояния партнера по общению по невербальным знакам. Методы	1-6, 7,8,9, 10,11, 12,13,14

			установления раппорта. Технические средства общения. Роль новых средств передачи информации в деловом общении. Внешние атрибуты как средство общения. Регулирование деловых отношений через правила внутреннего трудового распорядка. Обработка различных средств общения в игровой ситуации: «Испорченный телефон», «Глухонемой», «Секретарь» и пр. Организация пространства под офис. Выполнение работ по оформлению документов. Установление реквизитов.	
9	2	7	Барьеры и конфликты в деловом общении. Пространственные барьеры: неудачный выбор места общения, дистанции общения. Временные барьеры: неправильный выбор времени встречи, нехватка (цейтнот) времени, опоздание или затягивание времени общения как барьер. Эргономические барьеры: неподходящие условия для общения – шум, вибрация, дефекты освещения, загазованность и пр. Физиологические барьеры: усталость, стресс, депрессия, функциональная патология. Психологические барьеры: личная неприязнь, слабая мотивация в общении, зависть, страх, комплексы неполноценности, негативные ассоциации, манипуляции, зависть. Социальные барьеры: диспропорция в статусах и материальном положении, несовпадение интересов. Правовые барьеры: недостаточно развитая правовая база, противоречие между нормативными актами. Лингвистические барьеры: незнание языка, недостаточный словарный запас, применение междометий, слов-паразитов, дефекты речи. Конфликт. Понятие, уровни конфликта. Типы конфликтов. Деструктивный конфликт. Продуктивный конфликт. Структура, стадии развития конфликта. Способы разрешения конфликтных ситуаций. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Спор. Виды спора. Переговорные стратегии. Тактика и техника нейтрализации замечаний. Виды замечаний. Стратегии поведения в спорных ситуациях.	16, 7,8,10,11, 14,15
<b>Раздел 3. Этика и этикет делового общения</b>				
10	2	8	Нравственные и этические нормы общения. Этические нормы в деловом общении. Соблюдение нравственных критериев в трудовых отношениях. Основные формы нарушения этических правил в деловом общении. Правила этикета.	1-6,7,8,9
11	2	8	Национальная специфика общения. Особенности делового общения у представителей разных этносов. Актуальные проблемы кросс-культурной коммуникации в области деловых отношений. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и	16, 13,14

			характерных тактических приемов. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Проблемы деловой этики в России.	
--	--	--	---	--

## 6. Содержание коллоквиумов

Коллоквиумы не предусмотрены учебным планом

## 7. Перечень практических и семинарских занятий

№ темы	Всего часов	№ лекции	Тема лекции. Вопросы, отрабатываемые на лекции	Учебно-методическое обеспечение
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Общение как социальный феномен</b>				
1.	2	1	<p><b>Аспекты и стороны общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная функции общения. Общение и деятельность. Межличностное общение и взаимодействие.</b></p> <p><i>Цель занятия:</i> дать представление о категории общения. Рассмотреть основные функции общения. Рассмотреть общение как деятельность. Дать характеристику основным моделям общения.</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общение как межличностное взаимодействие.</li> <li>2. Категория общения и категория деятельности: анализ концепций отечественных психологов.</li> <li>3. Общение – детерминанта познавательных процессов..</li> <li>4. Коммуникативная и интерактивная стороны общения.</li> <li>5. Интерактивная сторона в общении.</li> <li>6. Социальная перцепция в общении</li> <li>7. Рефлексия, идентификация, эмпатия и их роль в общении.</li> <li>8. Модели общения.</li> <li>9. Факторы, влияющие на процесс коммуникации.</li> </ol>	1-6, 12,14
<b>Раздел 2. Деловое общение</b>				
2.	2	4	<p><b>Культура делового общения и сферы ее воздействия</b> <i>Цель занятия:</i> дать представление о культуре делового общения, факторах делового общения <i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Культура делового общения и сферы ее воздействия.</li> <li>2. Культура делового общения как элемент корпоративной культуры и как условие делового успеха.</li> <li>3. Педагогические, психологические, этические, правовые, организационные, физиологические факторы делового общения.</li> <li>4. Деловое общение и карьера.</li> </ol>	1-6, 7,8,10

3.	2	5	<p><b>Формы и виды делового общения</b>  <b>Цель занятия:</b> дать представление о различных формах и видах делового общения, приемах аргументации и контраргументации, деловых переговорах, дискуссиях и спорах  <b>Вопросы для обсуждения:</b>  1. Формы и виды делового общения  2. Межличностные и служебные уровни делового общения.  3. Деловая беседа.  4. Структура деловой беседы при ориентации на успех.  5. Аргументация и контраргументация.  6. Переговоры.  7. Альтернативные переговоры.  8. Обсуждение и дискуссия как промежуточные формы делового общения.  9. Типология участников дискуссий.  10. Деловой спор. Достоинства спора и основные недостатки.</p>	1-6, 7,8,9, 11, 13,14
4.	2	6	<p><b>Техники и технологии делового общения</b>  <b>Цель занятия:</b> дать представление об основных техниках и технологиях делового общения, технологии публичного выступления  <b>Вопросы для обсуждения:</b>  1. Техника публичного выступления.  2. Техника ведения переговоров.  3. Техника ведения спора.  4. Методы аргументации в споре.  5. Спор без правил.  6. Техника общения в условиях конфликтных взаимоотношений.  7. Психологическое и позиционное давление в конфликте.  8. «Запрещенные приемы» для конфликтующих.  9. Способы манипуляции в деловом общении.  10. Делопроизводство.  11. Приемы ведения переговоров.  12. Игра «Потерпевшие кораблекрушение». Способы аргументации в споре методом ситуационных задач. Демонстрация «ударов ниже пояса» в деловом споре.  13. Техника профилактики неэффективных приемов делового общения.  14. Демонстрация и отработка приемов контрманипуляции в игровой ситуации</p>	1-6, 7,8,9, 11, 13,14
5.	2	7	<p><b>Средства делового общения. Вербальные и невербальные средства общения. Технические средства общения.</b>  <b>Цель занятия:</b> дать представление об основных средствах делового общения  <b>Вопросы для обсуждения:</b>  1. Средства вербального общения.  2. Техника речи.  3. Прием и передача информации в общении.  Виды слушания.  4. Классификация вопросов.  5. Классификация слушателей.</p>	1-6, 7,8,9, 10,11, 12,13,14



			<p>6.Правила эмпатического выслушивания.</p> <p>7.Развитие умения слушания партнера.</p> <p>8.Психологические особенности публичного выступления.</p> <p>9.Психологический портрет лектора.</p> <p>10.Способы психологической подготовки к публичному выступлению.</p> <p>11.Способы влияния на аудиторию.</p> <p>12. Невербальные средства общения. Жесты, мимика и пантомимика, их значение в деловом общении.</p> <p>13.Методы установления раппорта.</p> <p>14.Технические средства общения. Роль новых средств передачи информации в деловом общении.</p> <p>15.Внешние атрибуты как средство общения.</p> <p>16.Регулирование деловых отношений через правила внутреннего трудового распорядка. Обработка различных средств общения в игровой ситуации: «Испорченный телефон», «Глухонемой», «Секретарь» и пр. Организация пространства под офис.</p>	
6.	2	8	<p><b>Барьеры и конфликты в деловом общении.</b></p> <p><i>Цель занятия:</i> дать представление о конфликтах в деловом общении и основных барьерах общения</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <p>1.Пространственные барьеры: неудачный выбор места общения, дистанции общения.</p> <p>2.Временные барьеры: неправильный выбор времени встречи, нехватка (цейтнот) времени, опоздание или затягивание времени общения как барьер.</p> <p>3.Эргономические барьеры: неподходящие условия для общения – шум, вибрация, дефекты освещения, загазованность и пр.</p> <p>4.Физиологические барьеры: усталость, стресс, депрессия, функциональная патология.</p> <p>5.Психологические барьеры: личная неприязнь, слабая мотивация в общении, зависть, страх, комплексы неполноценности, негативные ассоциации, манипуляции, зависть.</p> <p>6.Социальные барьеры: диспропорция в статусах и материальном положении, несовпадение интересов.</p> <p>7.Правовые барьеры: недостаточно развитая правовая база, противоречие между нормативными актами.</p> <p>8.Лингвистические барьеры: незнание языка, недостаточный словарный запас, применение междометий, слов-паразитов, дефекты речи.</p> <p>9.Конфликт. Понятие, уровни конфликта. Типы конфликтов. Деструктивный конфликт. Продуктивный конфликт. Структура, стадии развития конфликта.</p> <p>10.Способы разрешения конфликтных ситуаций.</p>	16, 7,8,10,11, 14,15
<b>Раздел 3. Этика и этикет делового общения</b>				
7	2	9	<p><b>Нравственные и этические нормы общения.</b></p> <p><i>Цель занятия:</i> дать представление о нравственных и этических нормах делового общения</p>	1-6,7,8,9

			<p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этические нормы в деловом общении.</li> <li>2. Соблюдение нравственных критериев в трудовых отношениях.</li> <li>3. Основные формы нарушения этических правил в деловом общении.</li> <li>4. Правила этикета.</li> </ol>	
8	2	10	<p><b>Национальная специфика общения.</b></p> <p><i>Цель занятия:</i> дать представление о национальной специфике делового общения</p> <p><i>Вопросы для обсуждения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности делового общения у представителей разных этносов.</li> <li>2. Актуальные проблемы кросс-культурной коммуникации в области деловых отношений.</li> <li>3. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д.</li> <li>4. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов.</li> </ol>	16, 13,14

### 8. Перечень лабораторных работ

Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

### 9. Задания для самостоятельной работы студентов

№ темы	Всего часов	Вопросы для самостоятельного изучения (задания)	Учебно-методическое обеспечение
		3	4
<b>Раздел 1. Общение как социальный феномен</b>			
1	4	<p><b>Аспекты и стороны общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная функции общения. Общение и деятельность. Межличностное общение и взаимодействие.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общение и успешность в решении поставленной задачи.</li> <li>2. Отличие общения человека от общения животных.</li> <li>3. Дисциплина «Основы делового общения» и ее связь с другими науками.</li> <li>3. Соотношение понятий «общение», «коммуникация», «деловое общение», «культура делового общения».</li> <li>4. Можно ли рассматривать общение как вид деятельности?</li> <li>5. Роль общения в процессе формирования совместной деятельности</li> </ol>	1-6, 12,14

		<p>6. Объясните позицию Дж. Рокфеллера, который говорил: «Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».</p> <p>7. Образ человека и понимание качеств его личности.</p> <p>8.Познавательные процессы при формировании образа человека.</p> <p>9.Межличностное познание.</p> <p>10. Качества личности и эффективность в общении.</p> <p>11.Установка в процессе общения.</p> <p>12.Понятие психологической дистанции, социальной дистанции. Факторы влияющие на формирование психологической дистанции.</p> <p>13.Техническая, или кодовая модель коммуникации.</p> <p>14.Компонентная модель Р. Якобсона.</p> <p>15.Модель «Говорение».</p> <p>16.Интенциональные модели.</p> <p>17.Модели, ориентированные на точки зрения коммуникантов.</p> <p>18.Модель социального взаимодействия К. Доджа</p> <p>19.Диалоговые концепции общения (модели разговора).</p> <p>20.Личностный план: концепция Д.Анзье и Ж. Мартэн.</p> <p>21. Позиции коммуникатора в процессе общения: открытая, отстраненная, закрытая.</p> <p>22.Модель Д.Холмса.</p>	
<b>Раздел 2. Деловое общение</b>			
2	4	<p><b>Культура делового общения и сферы ее воздействия</b></p> <p>1.Понятие «деловое общение» и его особенности.</p> <p>2.Субъекты делового общения.</p> <p>3. Формирование восприятия в общении.</p> <p>4. Имидж и репутация делового человека.</p> <p>5. Типы коммуникационных взаимодействий.</p> <p>6. Умение слушать и воспринимать.</p> <p>7.Предмет и цель делового общения.</p> <p>8. Факторы делового общения.</p> <p>9. Понятие имиджа. Взаимосвязь имиджа, репутации, карьеры и делового общения.</p>	1-6, 7,8,10
3	6	<p><b>Формы и виды делового общения</b></p> <p>1.Уровни делового общения.</p> <p>2. Основные этапы деловой беседы.</p> <p>3. Организация деловых переговоров.</p> <p>4. Особенности деловых переговоров по телефону.</p>	1-6, 7,8,9, 11, 13,14

		<p>5. Собеседование.</p> <p>6. Типология участников дискуссий.</p> <p>5. Достоинства и основные недостатки спора.</p> <p>7. Виды конфликтов и основные способы их урегулирования.</p>	
4	4	<p><b>Техники и технологии делового общения</b></p> <p>1. Структуры взаимодействий в общении.</p> <p>2. «Теория действия, или теория социального действия» Т. Парсонса и ее компоненты взаимодействия, теория «социальной связи» Я. Щепаньски и ее компоненты.</p> <p>3. Трансактный анализ Э. Берна. Понятие трансакции. Позиции Родителя, Взрослого, Ребенка. Функции и значение позиций Родителя, Взрослого, Ребенка. Инстанции Я и типичные способы поведения и высказывания.</p> <p>4. Понятие о «пристройке сверху» и «пристройке снизу» в общении, предложенной П. Н. Ершовым</p> <p>5. Основные стратегии поведения в процессе взаимодействия. по Р. Бейлзу.</p> <p>6. Теория Обмена Дж. Хоманса. Принципы теории.</p> <p>7. Психоаналитический подход З. Фрейда.</p> <p>8. Теория управления впечатлениями Э. Гоффмана.</p> <p>9. Теория символического интеракционизма (Дж. Мид, Г. Блумер).</p> <p>10. Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.</p> <p>11. Ролевое взаимодействие..</p> <p>12. Методы психологического влияния в процессе общения.</p> <p>13. Понятие «харизмы».</p> <p>14. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения.</p> <p>15. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции».</p>	1-6, 7,8,9, 10,11, 12,13,14
5	4	<p><b>Средства делового общения. Вербальные и невербальные средства общения. Технические средства общения.</b></p> <p>1. Вербальные средства общения.</p> <p>2. Лекционное общение.</p> <p>3. Особенности подготовки к лекционному выступлению.</p> <p>4. Технические возможности в деловом общении.</p> <p>5. Правильность оформления деловой документации.</p> <p>6. Организация пространства делового общения. 8.</p> <p>7.. Невербальные средства общения.</p> <p>8. Кинесические средства общения.</p> <p>9. Классификация средств невербального общения.</p> <p>10. Проксемические особенности невербального</p>	1-6,7,8,9

		общения. 11.Определение просодики. 12.Проявление личностных свойств через невербальные знаки в общении. 13.Визуальный контакт в общении. 14.Восприятие и понимание эмоционального состояния партнера по общению по невербальным знакам 15. Техники и приемы эффективного общения.	
6	4	<b>Барьеры и конфликты в деловом общении</b> 1.Пространственные, временные и эргономические барьеры. 2. Физиологические, психологические и социальные барьеры. 3. Установление барьеров общения 4.Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. 5.Спор. 6.Виды спора. 7.Переговорные стратегии. 8.Тактика и техника нейтрализации замечаний. 9.Виды замечаний. 10.Стратегии поведения в спорных ситуациях.	1 -6, 7,8,10,11,14,15
<b>Раздел 3. Этика и этикет делового общения</b>			
7	4	<b>Нравственные и этические нормы общения.</b> 1.Этические нормы в деловом общении. 2. Основные формы нарушения этических норм в деловом общении. 3. Правила этикета.	1-6,7,8,9
8	4	<b>Национальная специфика общения</b> 1.Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. 2.Проблемы деловой этики в России.	16, 13,14

### 10. Расчетно-графическая работа

Расчетно-графическая работа учебным планом не предусмотрена

### 11. Курсовая работа

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена

### 12. Курсовой проект

Курсовой проект учебным планом не предусмотрен.

### 13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

**13.1.** Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:  
ОК-4 - способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Код компетенции	Этап формирования	Показатели оценивания	Критерии оценивания
-----------------	-------------------	-----------------------	---------------------

ПК-2	(5 семестр)	<p>1.<i>Знать</i>.: основные понятия и категории, правила, законы, технологии делового общения; специфику основных форм делового общения; этические нормы и национальную специфику делового общения;</p> <p>2.<i>Уметь</i>.: пользоваться широким набором коммуникативных приемов и техник; соблюдать требования этикета делового общения ; организовать межличностное и межгрупповое взаимодействие людей</p> <p>3.<i>Владеть</i>.: приёмами и технологиями делового общения; вербальными и невербальными навыками выражения своих мыслей и мнения в процессе делового общения и межличностного взаимодействия, в том числе в конфликтных ситуациях</p>	Промежуточная аттестация	Типовые задания	Шкала оценивания
			Зачет	В соответствии с пунктом 13.2	В соответствии с пунктом 13.3

#### Уровни освоения компетенции ОК-4

Ступени уровней освоения компетенций	Отличительные признаки
Пороговый (удовлетворительный)	<p>1.<i>Знать</i>.: имеет фрагментарное представление об основах и этических нормах делового общения</p> <p>2.<i>Уметь</i>.: частично пользоваться коммуникативными приемами , техниками и технологиями</p> <p>3.<i>Владеть</i>.: отдельными приемами и технологиями делового общения</p>
Продвинутый (хорошо)	<p>1.<i>Знать</i>.: основные понятия и категории, правила, законы, технологии делового общения; специфику основных форм делового общения; этические нормы делового общения;</p> <p>2.<i>Уметь</i>.: пользоваться широким набором коммуникативных приемов и техник; соблюдать требования этикета делового общения</p> <p>3.<i>Владеть</i>.: основными приемами и технологиями делового общения</p>
Высокий (отлично)	<p>1.<i>Знает</i>.: основные понятия и категории, правила, законы, технологии делового общения; специфику основных форм делового общения; этические нормы и национальную специфику делового общения;</p> <p>2.<i>Умеет</i>.: пользоваться широким набором коммуникативных приемов и техник; соблюдать требования этикета делового общения ; организовать межличностное и межгрупповое взаимодействие людей</p> <p>3.<i>Владеет</i>.: приёмами и технологиями делового общения; вербальными и невербальными навыками выражения своих мыслей и мнения в процессе делового общения и межличностного взаимодействия, в том числе в конфликтных ситуациях</p>

**13.2.** Оценка уровня сформированности компетенций осуществляется в процессе следующих видов контроля:

- текущего контроля (вид проверки качества усвоения изучаемого материала);
- промежуточного (определение степени достижения учебных целей по учебной дисциплине – промежуточная аттестация.);
- итоговая аттестация (проверка и оценивание готовности студентов по дисциплине, соответствие их подготовки требованиям ФГОС ВО).

При изучении дисциплины используются следующие формы и средства текущего и промежуточного контроля:

- выступление студентов с докладами;
- написание рефератов;
- опрос студентов в устной и письменной форме;
- индивидуальные собеседования преподавателя со студентами в ходе самостоятельной работы;
- контрольная работа;
- проверка выполнения задания, выданного на самостоятельную работу студентам;
- сдача зачета;
- выполнение практических заданий и ролевых игр, предусматривающих овладение навыками психологической диагностики и коррекции

### 13.3 Задания и критерии оценки для текущего контроля

#### 1) Доклад/реферат

При подготовке к практическим занятиям студенты должны подготовить доклады/рефераты, в которых они самостоятельно рассматривают тот или иной вопрос по дисциплине «Основы консультативной психологии». Доклад/реферат является одним из механизмов отработки первичных навыков научно-исследовательской работы. Тему доклада/реферата из предложенного списка (см. ниже) студент выбирает самостоятельно.

##### Требования к докладу

В работах такого рода должны присутствовать следующие структурные элементы: название темы, введение, основная содержательная часть, заключение. Во введении непременно следует поставить проблему и обосновать ее актуальность, в содержательной части студент должен не просто изложить реферативный материал, но и показать умение его анализировать. В заключительной части обязательно наличие основных результирующих выводов по затронутым проблемам. Доклад должен осуществляться в устной форме и сопровождаться показом слайдов презентации, содержащей иллюстрации и ключевые понятия по теме доклада. При выступлении студента с докладом учитывается также эмоциональность и выразительность речи докладчика, умение делать акценты на главные моменты доклада.

##### Критерии оценивания.

*Оценка «зачтено»* ставится в том случае, если:

- студент представил доклад, соответствующий предъявляемым требованиям к структуре и оформлению;
- содержание доклада соответствует заявленной теме, демонстрирует способность студента к самостоятельной исследовательской работе;
- имеется правильно оформленная презентация.

*Оценка «не зачтено»* ставится в том случае, если:

- структура и оформление доклада не соответствуют предъявляемым требованиям;
- содержание доклада носит реферативный характер.

##### Требования к оформлению реферата:

Тематика рефератов разрабатывается преподавателем дисциплины и предоставляется студентам заранее либо самим преподавателем, либо методистом соответствующей кафедры (через старост).

Реферат выполняется на листах формата А4 в компьютерном варианте. Поля: верхнее, нижнее – 2 см, правое – 3 см, левое – 1,5 см, шрифт Times New Roman, размер шрифта – 14, интервал – 1,5, абзац – 1,25, выравнивание по ширине. Объем реферата 10-15 листов. Графики, рисунки, таблицы обязательно подписываются (графики и рисунки снизу, таблицы сверху) и располагаются в приложениях в конце работы, в основном тексте на них

делается ссылка. Например: (см. приложение (порядковый номер)).

Нумерация страниц обязательна. Титульный лист не нумеруется и оформляется в соответствии требованиями кафедры.

Готовая работа должна быть скреплена папкой скоросшивателем или с помощью дырокола. Работы в файлах, скрепленные канцелярскими скрепками приниматься не будут. Рефераты сдаются преподавателю в указанный срок.

#### Требования к содержанию реферата:

Раскрытие темы реферата предполагает наличие нескольких источников (как минимум 4-5 публикаций, монографий, справочных изданий, учебных пособий) в качестве источника информации.

Подготовка к написанию реферата предполагает внимательное изучение каждого из источников информации и отбор информации непосредственно касающейся избранной темы. На этом этапе работы важно выделить существенную информацию, найти смысловые абзацы и ключевые слова, определить связи между ними.

Сведение отобранной информации непосредственно в текст реферата, должно быть выстроено в соответствии с определенной логикой. Реферат состоит из трех частей: введения, основной части, заключения;

а) во введении логичным будет обосновать выбор темы реферата, прописать актуальность, цель и задачи.

б) в основной части дается характеристика и анализ темы реферата в целом, и далее – сжатое изложение выбранной информации в соответствии с поставленными задачами, которые и задают структуру и последовательность параграфов реферата.

в) заключение содержит основные выводы по содержанию реферата. Уместно высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему.

После заключения оформляется список литературы, оформленный в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1 – 2003 «Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». В списке указываются только те источники, на которые есть ссылка в основной части реферата.

#### Критерии оценивания.

*Оценка «зачтено»* ставится в том случае, если:

- студент представил реферат, соответствующий предъявляемым требованиям к структуре и оформлению;

- содержание реферата соответствует заявленной теме, демонстрирует способность студента к самостоятельной исследовательской работе.

*Оценка «не зачтено»* ставится:

а) при существенных нарушениях правил оформления (отсутствует содержание или список литературы, нет сносок, номеров страниц и т.д.)

б) из-за серьезных недостатков в содержании работы (несоответствие структуры работы ее теме, неполное раскрытие темы, использование устаревшего фактического материала).

Возвращенный студенту реферат должен быть исправлен в соответствии с рекомендациями преподавателя.

#### **Темы докладов/рефератов:**

1. Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.

2. Виды и формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на партнера.

3. Речевые аспекты переговорного процесса.

4. Стили и особенности ведения деловых переговоров.

5. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств.

6. Невербальные особенности делового общения.

7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.

8. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.



9. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.
10. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.
11. Детерминация поведения личности в деловом общении.
12. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.
13. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.
14. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения.
15. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения.
16. Проблема лидерства и деловые отношения.
17. Стресс и его влияние на процесс делового общения.
18. Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.
19. Этикет и культура делового общения.
20. Правила общения по телефону.
21. Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.
22. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
23. Презентация как вид делового общения.

## **2) Опрос студентов в устной форме**

Опрос студентов в устной форме осуществляется на практических занятиях по вопросам п.6 данной рабочей программы. Представленные вопросы являются основополагающими по всем темам курса «Деловое общение и этикет». При устном ответе студента учитывается: правильная формулировка ответа, логичность, грамотность речи, умение оперировать специальными терминами, использование в ответе дополнительного материала. Вопросы для устных ответов преподаватель предоставляет либо в письменном виде на бумажных носителях, либо на слайдах презентации.

## **3) Опрос студентов в письменной форме**

Письменные ответы на вопросы проводятся на втором коллоквиуме в форме *контрольной работы* (вопросы представлены в данной рабочей программе ниже). При письменном ответе студента учитывается: правильная формулировка ответа, логичность, грамотность изложения, умение оперировать специальными терминами, использование в ответе дополнительного материала. Вопросы для письменных ответов преподаватель предоставляет либо в письменном виде на бумажных носителях, либо на слайдах презентации.

### ***Задания для контрольной работы***

1. «Основы делового общения» как учебный предмет
2. Общение и его роль в профессиональной деятельности человека. Аспекты и стороны общения.
3. Восприятие, понимание и принятие решений в процессе общения.
4. Коммуникативная сторона общения  
Культура делового общения и сферы ее воздействия.
5. Культура делового общения как элемент корпоративной культуры и условие делового успеха.
6. Вербальные и невербальные средства делового общения.
7. Роль технических средств передачи информации в деловом общении.
8. Регулирование деловых отношений через правила внутренне-го трудового распорядка.
9. Позы и жесты в деловом общении.
10. Походка, рукопожатие и дистанция общения.
11. Межличностные и служебные уровни делового общения.
12. Основные приемы аргументации и контраргументации.
13. Обсуждение, дискуссия и спор как промежуточные формы делового общения

14. Конфликты в работе, формы их проявления и способы урегулирования.
15. Понятие и основные виды барьеров делового общения.
16. Национальные особенности делового общения.
17. Влияние психологических особенностей личности на деловое общение.
18. Социальные и этнокультурные барьеры в деловом общении.
19. Лингвистические барьеры как барьеры непонимания при деловом общении.
20. Техники и приемы ведения переговоров.
- 2.1 Техники общения в условиях конфликта.
22. Способы давления в конфликте.
23. Способы манипуляции и контрманипуляции в деловом общении.
24. Технология подготовки и проведения дискуссий, «круглых столов» и «мозговых атак».
25. Тренинг по технике публичного выступления
26. Нравственные и поведенческие нормы общения.
- 2.7 Нормы и принципы в деловом общении.
28. Понятие и принципы правил этикета.
29. Деловой этикет.

Деловая игра

Деловая игра «ВОЗДУШНЫЙ ШАР» (на взаимодействие)

Цель: научить эффективному взаимодействию, коллективному принятию решений. Перед началом игры ведущий просит всех участников сесть в большой круг и обращается к ним со следующими словами: «Представьте себе, что вы экипаж научной экспедиции, которая возвращается на воздушном шаре после выполнения научных изысканий. Вы осуществляли аэрофотосъемку необитаемых островов. Вся работа выполнена успешно, и вы уже готовитесь к встрече с родными и близкими. Вы летите над океаном и до ближайшего участка земли 500–550 км. Но произошло непредвиденное: в оболочке воздушного шара по неизвестным причинам образовалось отверстие, через которое выходит газ. Шар начал снижаться. Вы сразу же выбросили за борт все мешки с балластом (песком), которые были припасены на этот случай в гондоле воздушного шара. На некоторое время падение замедлилось, но не прекратилось. Через 5 мин шар стал падать с прежней, очень большой, скоростью. Весь экипаж собрался в центре гондолы для того, чтобы обсудить создавшееся положение. Нужно принимать решение, что и в какой последовательности выбрасывать за борт. Вот перечень предметов, которые остались в гондоле: 37 1. Канат – 50 м. 2. Аптечка с медикаментами – 5 кг. 3. Компас гидравлический – 6 кг. 4. Консервы мясные и рыбные – 20 кг. 5. Секстант (прибор для определения местонахождения по звездам) – 5 кг. 6. Винтовка с оптическим прицелом и запасом патронов – 25 кг. 7. Конфеты разные – 20 кг. 8. Спальные мешки (по одному на каждого члена экипажа). 9. Ракетница с комплектом сигнальных ракет – 8 кг. 10. Палатка 10-местная – 20 кг. 11. Баллон с кислородом – 50 кг. 12. Комплект географических карт – 25 кг. 13. Канистра с питьевой водой – 20 л. 14. Транзисторный приемник – 3 кг. 15. Лодка резиновая надувная – 25 кг. Задача: принять коллективное решение, что и в какой последовательности вы должны выбросить. а) каждый принимает решение индивидуально; б) создается несколько команд по 5–7 человек, и каждая команда вырабатывает коллективную версию.

Правила:

1. Нельзя принимать решение путем голосования.
2. Нельзя высчитывать проценты: кто «за» и кто «против».
3. Нельзя «давить» на партнера («я сказал!»...).
4. Желательно с помощью переговоров добиться консенсуса, в случае конфликта – компромисса.
5. Высказывать свое мнение может любой член экипажа.
6. Количество высказываний одного человека не ограничивается.
7. Решение считается принятым только тогда, когда все члены экипажа с ним согласились.
8. Если хоть один член экипажа возражает против принятия данного решения, оно не принимается и группа должна искать иной выход.
9. Решения должны быть приняты в отношении всего перечня предметов и вещей.
10. При определении значимости предметов и вещей, т. е. очередности, с какой вы их будете выкидывать, нужно иметь в виду, что выбрасывается все, а не часть (например, все конфеты, а не половина). Время, которое есть в распоряжении экипажа, неизвестно. Сколько еще будет продолжаться падение? Во многом это зависит от того, как быстро участники игры примут решение».

Примечание. Если играющим не удастся договориться – они «погибнут». После окончания игры подводятся итоги. Например, следует определить, что способствовало эффективной работе команды: - уровень компетентности играющих; - конструктивное взаимодействие; - культура полемики; - общность целей (индивидуальных и групповых); - эффективные стратегии общения; - четкая

организация обсуждения; - желание победить и пр. или: что препятствовало эффективной работе команды, например: · слабая компетентность в значимости и возможностях обсуждаемых предметов; · неэффективные стратегии взаимодействия; · превалирование личностных целей над коллективными; · слабое руководство обсуждением со стороны лидера или отсутствие такового; · низкая культура спора, ведения дискуссии. Для завершения игры можно коллективно сформулировать урок, который следует извлечь на будущее.

Деловая игра «НЕОБИТАЕМЫЙ ОСТРОВ» Участники садятся в большой круг, и организатор объясняет правила предстоящей игры: «В результате кораблекрушения вы оказались на необитаемом острове. На нем богатый животный и растительный мир, но жизнь полна опасностей: ядовитые растения и животные, ливневые дожди, короткий день, жестокий холод, визиты каннибалов с соседних островов. В ближайшие несколько лет вы не сможете вернуться к своей обычной жизни, в родные края». Ваша задача: создать для себя нормальные условия, в которых вы могли бы выжить. Поймите серьезность и опасность происшедшего. Люди иногда при таких обстоятельствах теряют человеческий облик, вспыхивают ссоры и драки со смертельным исходом. Тут не место для развлечений и болтовни – вам надо есть и пить, обустроить себе жилье, чтобы солнце не спалило вашу кожу, и вы могли укрыться в сезон дождей от ливней, а зимой от холодов. Вам нужно освоить остров, организовать на нем хозяйство. Необходимо наладить и социальную жизнь: распределить основные функции и обязанности. Следует продумать и то, каким образом эти функции и обязанности будут выполняться. Прежде всего решите вопрос о государственном устройстве, власти. Кто будет руководить жизнью людей? Кто будет принимать окончательное решение: все жители острова единогласно (консенсус), или простое большинство, или группировка самых авторитетных жителей, или единолично лидер (выбранный или назначенный)? Каким образом будет контролироваться выполнение: под страхом наказания, смерти? Как будет распределяться добываемая пища? Поровну? По трудовому вкладу? Может быть, больше сильным, чтобы лучше работали? Или слабым, чтобы выжили? Имеет ли право человек жить на вашем острове, никого не слушая и никому не подчиняясь? А если такой образ жизни делает его слабым, болезненным, обузой для других? Надо также определить, какие у вас будут праздники. Сколько их будет? Как вы их будете устраивать? Разработайте нравственно-психологический кодекс взаимоотношений (можно назвать его «кодексом чести»), примерно 15– 20 пунктов. Правила должны быть четкими, а не абстрактными, они должны помогать решению конкретных проблем, эффективному сотрудничеству, предотвращению конфликтов и ссор. Нужно также предусмотреть санкции за нарушение установленных правил. Выполнение: на все обсуждение и разработку правил дается 1 час и полная свобода действий в рамках задания. Нужно выбрать «летописца», который будет фиксировать основные события и принятые решения. Участники игры, если захотят, то могут разбиться на малые группы, готовить разные или одинаковые задания, а затем путем межгрупповой дискуссии обсудить результаты групповой работы и выработать общее решение. 40 Комментарии: задача организатора игры – подробно проинструктировать участников об условиях проживания на острове. Он должен ответить на все вопросы слушателей, но при этом нельзя подсказывать решение проблем. Например, не следует говорить о правилах проживания. Организатору целесообразнее ставить вопросы, акцентируя внимание обучаемых на тех моментах, которые он считает наиболее важными. Участники должны работать самостоятельно, без помощи ведущего. Он может вмешаться лишь в том случае, если возникнет напряженная ситуация, способная привести к конфликту. После игры необходимо провести ее обсуждение, обратив особое внимание на стиль и манеру общения участников, на способы согласования и принятия решений, профилактику и предупреждение конфликтных ситуаций, желание и умение обучаемых слушать и слышать других, учитывать их мнения, выражать свои мысли четко и грамотно. Примечание. Содержание творческой деятельности участников игры можно конкретизировать в зависимости от специализации обучаемых, например, если они экономисты, менеджеры, то пусть разрабатывают экономические и управленческие основы совместной жизни людей на острове; если обучаемые – юристы, можно разработать все необходимые документы по регламентации гражданских, правовых, трудовых и прочих отношений; если обучаемые – психологи, то целесообразно акцентировать внимание на взаимоотношениях людей, психологических и социальных аспектах их жизни и работы и т. д. В случае конкретизации деятельности целесообразно оценивать результаты игры не только преподавателю, обучающему деловой коммуникации, но и специалисту по проблемам, разрабатываемым на игре, с точки зрения их профессиональной грамотности (юридических документов, экономических выкладок и пр.). Это не только повысит интерес играющих, но и позволит наладить межпредметные связи, а также вызовет у других преподавателей интерес к игровому моделированию при обучении. Если игра строится на

профессиональном материале, можно предусмотреть домашние задания до начала или после игры – по отработке конкретных профессиональных материалов; например: составить кодекс, разработать смету, бизнес-план, закон о ... и т. п.

Упражнение 2 «ПРИЕМ НА РАБОТУ» (разыгрывание ситуации методом «исполнения ролей») Цель задания: провести деловые беседы с поступающими на работу на конкурсной основе, определить соответствие требованиям должности, выявить лучшего претендента. Подготовка к игре. Эта ситуация требует одного человека для исполнения роли менеджера по персоналу условной коммерческой фирмы «Вердикт» и двух или трех человек для исполнения роли претендентов на должность. Последовательность проведения деловой беседы с каждым кандидатом будет определяться по жребию. Менеджер по персоналу должен: 1) ознакомиться с теоретической частью подготовки бесед такого рода, понять специфику; 2) продумать название вакансии, например «юрист-консульт» или «адвокат» и т. п.; 3) составить личностную спецификацию для вакантной должности: - физические особенности (обязательные требования и противопоказания); - имидж претендента; - образование, наличие квалификации; - компетентность: что должен знать, что должен уметь, какими навыками обладать, какими дополнительными умениями владеть (например: языки, компьютер, вождение машины и пр.); - личностные и деловые характеристики; - интересы, в том числе хобби; - данные о претенденте (пол, возраст, прописка, семейное положение и т. п.). Примечание. Самый лучший вариант – разработка личностной спецификации в виде домашнего задания, другой вариант – после определения вакансии потратить минут 10–15 на подготовку личностных спецификаций (можно для разных должностей) всеми обучаемыми прямо в аудитории перед игрой, причем можно сделать микрогруппы по 3–5 человек; 4) определить функциональное содержание труда специалиста; 5) продумать организацию пространственной среды для проведения беседы; 6) подготовить вопросы для сбора информации о претендентах. 78 Претенденты на должность обязаны: - ознакомиться с функциональным содержанием труда специалиста, на чью должность объявлена вакансия; - выяснить требования, которые предъявляются к такому специалисту; - составить резюме (профессиональное или автобиографическое, а для победы на конкурсе и аналитическое, т. е. анализ достижений, неудач и их причин, уроков, которые извлекли); - продумать ответы на вопросы, которые могут быть заданы; - подготовить не менее 5 вопросов, которые задаст работодателю претендент; - отработать версию самопрезентации – для формирования приятного первого впечатления. Примечание. Подготовка к игре идет одновременно у всех ее участников: менеджера по персоналу, причем можно организовать группу поддержки – «службу кадров», которая помогает определить все необходимые требования; претендентов на должность – подготовка индивидуальная, так как они потенциальные соперники; «компетентных судей» – остальные участники. Подготовка к ролевому взаимодействию, в зависимости от состава группы и ее компетентности – от 15 до 30 минут. «Компетентные судьи»: - определяют свой вариант требований к должности, разрабатывают «идеальную модель» специалиста; - продумывают критерии оценивания; - беседы; - исполнения ролей; - коммуникативной компетентности всех участников игрового комплекса. Примечание. Группа «компетентных судей» может также работать мелкогрупповым способом, распределив «сферу» оценивания, например: одна группа оценивает беседу, другая – профессиональную компетентность участников, третья – психолого-педагогическую компетентность. Время на подготовку системы оценивания такое же, как у участников разыгрывания. Руководитель игры помогает всем, кто нуждается в консультировании, и в конце игры подводит итоги. Процедура игрового взаимодействия: 1. Все занимают свои рабочие места в соответствии с предписанной ролью. 2. Участникам конкурса предлагается вытянуть жребий: кто в какой последовательности участвует в собеседовании. 3. Определяется регламент проведения беседы (10–15 мин.). 79 4. Свободные претенденты заполняют опросники с тестами на выявление тех или иных личностных и профессионально-деловых характеристик (материалы тестирования и резюме «обрабатывает» служба кадров). 5. Проводится собеседование. Желательно всю беседу записать на видеопленку. Это позволит «проверить» критические замечания «компетентных судей» и убедиться в их

достоверности и справедливости. 6. После завершения бесед со всеми претендентами проводится совещание со службой кадров по принятию решения. Примечание. Если группа маленькая, тогда такая служба не предусматривается и руководитель сам принимает решение о найме, да и число претендентов может быть уменьшено до двух. 7. Анализ проведенной игры: - выступление группы «компетентные судьи» по всем претендентам; - подведение итогов руководителем игры, он оценивает весь замысел и всех участников. 8. Для завершения игры можно составить «памятку менеджеру по персоналу» – как проводить беседу. Примерные вопросы для собеседования

1. Каковы Ваши личные цели? Какие шаги Вы предпримете, чтобы достичь своих личных целей?
2. Почему Вы хотите работать именно в этой фирме, на этой должности?
3. Что Вы считаете наиболее существенным достижением Вашей жизни в последние годы?
4. Сколько часов в день Вы можете энергично работать?
5. Что Вы знаете о нашей компании, как бы Вы ее оценили?
6. Можете ли Вы быть требовательным к вашим подчиненным?
7. Что Вы думаете о клиентах? Назовите пять основных характеристик, присущих типичному клиенту?
8. Что лучше всего квалифицирует Вас как достойного кандидата на имеющуюся вакансию?
9. Как скоро Вы начнете вносить существенный вклад?
10. Какая вакансия из существующих для Вас наиболее интересна, почему?
11. Как бы Вы структурировали или организовали работу Вашего отдела? 80
12. Какое управление или финансовые ресурсы Вы бы хотели иметь и почему?
13. Как бы Вы организовали первичные внутренние и внешние каналы коммуникации?
14. Что бы Вы хотели сообщить о себе?
15. Какую зарплату Вы хотели бы получать?
16. Вы были хорошим студентом?
17. Вы поддерживаете высокий уровень знаний в своей области? Каким образом?
18. Что Вы делаете в свободное время?
19. Каковы Ваши цели, связанные с карьерой, на следующие пять лет?
20. Какие Ваши самые сильные и слабые стороны?
21. Каков Ваш потенциал работы?
22. Вы хотите иметь свой собственный бизнес? Если нет, то почему или с чем это связано?
23. Если мы Вас возьмем, то как долго Вы хотите проработать в нашей компании?
24. Ваши родственники работают? Не могли бы рассказать о них? Кто они по образованию, где работают?
25. Вы когда-либо работали над совместным проектом и, если так, какую роль Вы играли?
26. Вы предпочитаете работу индивидуальную или в команде?
27. Вы участвуете в общественной жизни и, если да, то каким образом?
28. Как обстоят Ваши дела с кредитами?
29. С кем Вы поддерживаете профессиональные отношения?
30. Что Вы любите, а что ненавидите?
31. Чем Вы гордитесь?
32. Насколько Вы агрессивны? лояльны? терпимы?
33. Что побуждает Вас работать?
34. Что для Вас в жизни самое главное?
35. Какими нравственными ценностями Вы руководствуетесь?
36. У Вас есть проблемы с налоговой инспекцией?

37. Являются ли для Вас деньги сильным стимулом?

38. Что Вы думаете о текущей экономической и политической ситуации?

Двадцать «заковыристых» вопросов на интервью

1. За что Вас критиковали в последние четыре года? 2. Соглашаетесь ли Вы или спорите и почему? 81 3. Как Вы представляете свое положение через 3–5 лет и как собираетесь его добиться? 4. Что следует изменить в Вашей работе, чтобы она стала идеальной? Как бы Вы описали наиболее близкого к идеалу и наиболее далекого от идеала начальника? 5. Какие из своих должностных обязанностей Вы выполняете с наибольшим удовольствием? 6. Как бы Вы описали себя с помощью трех прилагательных? Как бы ваши подчиненные описали Вас с помощью трех прилагательных? 7. Считаете ли Вы, что достаточно используете похвалу в адрес других? 8. Как Вы поступите, если обнаружите, что коллега фальсифицирует записи расходов? 9. Что Вы будете делать, если компания, в которой Вы только начали работать, предоставит вам 3000 усл. ден. ед. на расходы по Вашему усмотрению в течение первого года? 10. Если Вам предоставят выбор, Вы предпочтете составлять планы или осуществлять их? 11. Назовите три ситуации, в которых Вам не удалось добиться успеха. Почему? 12. Когда Вы увольняете кого-то, то какую причину приводите в качестве главной? Почему? 13. Какую цель Вы осуществляете, принимая эту должность? 14. Что бы Вы изменили в этой работе, чтобы она стала более интересной? 15. Мы все временами привираем. Можете ли Вы сказать что-нибудь, что не совсем соответствует истине? Приведите три примера, когда Вы это делали. 16. Какую пользу можно ожидать от попытки заставить угрозами работника работать лучше? В каком случае Вы могли бы воспользоваться этим случаем? 17. Если Вы столкнетесь с серьезными трудностями на работе, какого рода они могли бы быть? 18. Что Вы боитесь обнаружить на этой работе (желательно назвать не менее трех моментов)? 19. У всех имеются какие-то негативные черты, которые хотелось бы исправить. Не так ли? Не назовете ли и Вы три свои черты, которые Вам хотелось бы исправить? 82 20. Как Вы мотивируете деятельность других?

Дополнительный вопрос: когда Вы сочтете себя достигшим цели (определение успеха)? Пять основных требований к стилю написания резюме: 1) краткость; 2) конкретность; 3) активность (не пишите: «участвовал», «оказывал помощь», используйте «энергичные» глаголы: выступал, делал); 4) избирательность (отбирайте только важную информацию); 5) честность (пишите правду)

Примерный текст резюме: РЕЗЮМЕ Андреев Олег Петрович Адрес:.....  
Телефон:..... Цель: получение работы по специальности в крупной компании, успешно работающей на белорусском рынке. Образование: 1990–1995 гг. Белорусский государственный университет, дневное отделение. Получил диплом магистра делового администрирования. 1990–1992 гг. Курсы гидов-переводчиков при АО «Интурист». Получил свидетельство об окончании курсов (английский язык). 1980–1990 гг. Средняя школа № 316 г. Минска с углубленным изучением французского языка. Опыт работы: 1993–1995 гг. Консультационная фирма «Перспектива», консультант (работа по договорам подряда). Обязанности: анализ бизнес-планов вновь создаваемых малых предприятий, помощь в регистрации предприятий и подготовке заявок на получение кредитов. 1991–1993 гг. Минское городское бюро по туризму и экскурсиям, гид-переводчик (английский и французский языки). Дополнительная информация: знание иностранных языков: английский – свободно, французский – хорошо. Компьютер: Windows, Word. Научные достижения: В 1993 г. занял второе место на Всероссийском конкурсе студенческих научных работ, в 1994 г. выступал на международной конференции в Париже с докладом «Развитие малого бизнеса в странах с переходной экономикой»

Ситуационно-ролевая игра «ПЕРЕГОВОРЫ»

Цель: отработка навыков делового общения в переговорах; урегулирование конфликта; достижение соглашения.

Роли для участия в игре: 1. Специалисты, ведущие переговоры, не менее трех человек. Обычно это лица, облеченные властью, полномочиями и доверием той стороны,

которую они представляют. Кроме того, они должны быть людьми, принимающими решения, в том числе и в изменившихся обстоятельствах. 2. Группа экспертов, не менее трех человек. Их задача – дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, они должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий. 3. Группа аналитиков, не менее трех человек. Их задача – осуществить прогнозирование на перспективу, проанализировать предлагаемые экспертами и переговорщиками решения с точки зрения их эффективности, появления потенциальных проблем. 155 I этап игры: подготовка 1) создание игровых команд: специалисты по переговорам – по 3 человека от каждой из сторон; эксперты, аналитики; 2) описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами;

Примечание. Ситуацию можно предложить из реальной практики или дать слушателям возможность придумать ее самим. 3) создание документа – пакет приложений. В него входит несколько статей. Одна из них – описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности. Далее описываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным. Пакет предложений включает в себя: - преамбулу – в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению; - детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного положения; - претензии к партнерам. Необходимо выделить принципиальные претензии и второстепенные. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые по типу: «к тому же...», «следует добавить, что...» и т. п.; - экспертные оценки, характеризующие те или иные положения; 4) группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия.

Примечание. Группе экспертов можно предложить вместо разработки новых предложений выработать систему оценивания результатов деятельности специалистов по переговорам и аналитиков, принимаемых решений, выбираемых стратегии и тактики. II этап игры: регламент На данном этапе игры ее участники вырабатывают регламент. Он должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров. Регламент состоит из следующих частей: - преамбула регламента – констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований.

Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением; - формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосоглашение, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.; - соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представительности; - формулирование санкций, которые определяются как меры, следующие за нарушение регламента; - диспозиция – согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников и пр.

Примечание. Выработка той или иной формулы регламента проводится на закрытых совещаниях каждой команды. Эксперты и аналитики могут вносить свои предложения каждой из сторон. Кроме того, проводятся предварительные раунды консультаций команд. По итогам второго этапа принимается согласованный регламент. III этап игры: решения Началом данного этапа служит принятие взаимосоглашенного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений. IV этап игры: соглашения Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов: 1) формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений; 2) формулирование заключительного протокола. Примечание. Выработка соглашения и протокола тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции. Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих

соглашений. Договор – правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон. Договор формулируется (в зависимости от содержания переговорного процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т. п. Это может быть договор о гарантиях, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, нейтралитете, разделении сфер влияния.

### **13.4\_Методические рекомендации и критерии оценивания для промежуточного контроля**

#### **Методические указания**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловое общение и этикет» проводится в виде устного зачета.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и практических занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине, в том числе и учебно-информационными материалами, размещёнными в Информационно-образовательной среде (ИОС) вуза.

Билет содержит один теоретический вопрос и практическое задание. При этом оцениваются: а) полнота и качество усвоения теоретического материала и б) степень освоения навыков психологического консультирования.

К зачету по дисциплине обучающиеся допускаются при:

- выступлении с докладами, или сдаче рефератов с учетом того, что они «зачтены» преподавателем; устных и письменных ответах на вопросы;
- выполнении практических заданий, предусматривающих овладение навыками психологической диагностики и коррекции; а также владение методами математико-статистического анализа эмпирических данных.

#### ***Критерии оценивания***

Оценивание проводится по 5-бальной системе.

*Оценка «отлично»* ставится при:

- правильном, полном и логично построенном ответе,
- умении оперировать специальными терминами,
- использовании в ответе дополнительного материала,
- иллюстрировании теоретического положения практическим материалом,
- ответах на дополнительные вопросы.

*Оценка «хорошо»* ставится при:

- правильном, полном и логично построенном ответе,
- умении оперировать специальными терминами,
- допускаются негрубые ошибки или неточности,
- неполных ответах на дополнительные вопросы.
- не вполне законченные выводы или обобщения.

*Оценка «удовлетворительно»* ставится при:

- схематичном неполном ответе,
- неумении оперировать специальными терминами или их незнании,
- неумении проиллюстрировать теоретические положения практическим материалом,
- неправильных ответах на дополнительные вопросы.

*Оценка «неудовлетворительно»* ставится при:

- отсутствии ответа на вопросы билета,
- неумении оперировать специальными терминами или их незнании,
- неумении проиллюстрировать теоретические положения практическим материалом,
- неправильных ответах на дополнительные вопросы.

## **14. Вопросы к зачету**

### **1. Определение общения**



2. Общение и личность
3. Общение и социальные отношения
4. Виды общения
5. Функции общения
6. Уровни общения
7. Межличностная аттракция
8. Развитие представлений о социальной перцепции
9. Эффекты социальной перцепции: ореола, новизны, первичности
10. Теория каузальной атрибуции
11. Фундаментальные ошибки атрибуции
12. Структура социальной перцепции по Холмсу и Ньюкому
13. Типы коммуникативных процессов
14. Структура коммуникативного действия
15. Виды коммуникаций
16. Подражание, диалог, управление
17. Функции СМИ
18. Внушение, заражение, убеждение: сходства и различия
19. Потребность в аффилиации
20. Конвенциональные и межличностные роли
21. Транзактный анализ Э. Берна
22. Общение с позиций символического интеракционизма
23. Континуум социального взаимодействия Тэшфела
24. Личностная и социальная идентичность в общении
25. Деловое и межличностное общение: общий сравнительный анализ
26. Ассертивность
27. Манипулирование сознанием
28. Типы манипуляторов
29. Конструктивный и деструктивный конфликт
30. Совместимость и срабатываемость
31. Коммуникации в организации
32. Психология имиджа
33. Континуум знаковых систем В. Налимова
34. Невербальные средства коммуникации
35. Факторы, способствующие или препятствующие сближению людей
36. Фазы делового общения
37. Функции конфликта
38. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (по Томасу).

### **15. Тестовые задания по дисциплине**

1. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)  
 транзакция  
 ролевые ожидания  
 социальная роль  
 психологический контакт
2. Основные качества манипулятора  
 недоверие к себе и другим

лживость

примитивность чувств

все ответы верны

3. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.

прагматической

управленческой

терапевтической

4. Особенность невербального общения:

его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания

отсутствие возможности подделать эти импульсы

все ответы верны

его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

5. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

светское

ролевое

деловое

примитивное

6. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

деловое

манипулятивное

светское

формально-ролевое

7. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

аттракция

аффилиация

гипноз

8. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

края

первичности

ореола

бумеранга

9. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

самоактуализация

стереотипизация

идентификация

обобщение

10. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...

незавершенного действия

бумеранга

новизны

ореола

11. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это ...

стереотипизация

абстракция

проецирование

12. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

использовании человека в корыстных целях

демонстрации своей позиции

в покровительственном отношении к человеку

13. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

эмпатия

рефлексия

экспрессивность

14. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

совместная деятельность

все ответы верны

«помогающее поведение»

сходство характеристик общающихся

сходство ситуации, в которой находятся партнеры

15. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

проявление тревожности

демонстрацию креативного поведения

процесс формирования образа другого человека

16. Человеческая речь характеризуется:

наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции

определенной логикой построения фраз

возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях

все ответы верны

17. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

смысловые

эмоциональные

физические

18. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

идентификации

эмпатии

рефлексии

19. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

личностным

деловым

ролевым

20. Существенный признак внушения:

некритическое восприятие информации

недоверие

критичность

21. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...  
психическое заражение  
конформность  
убеждение  
подражание
22. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...  
убеждение  
психическое заражение  
эмпатия
23. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:  
понимание целей партнера  
все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения  
понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения  
знание индивидуальных особенностей партнера
24. Формы реализации делового общения  
оперативка  
переговоры  
брифинг  
совещания  
беседа  
видеоконференция
25. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...  
комплимент  
лесть  
критика
26. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ...  
общение.  
примитивное  
закрытое  
ролевое  
открытое
27. Последовательность этапов делового общения:  
установление контакта  
выявление мотивов общения  
взаимодействие  
завершение общения
28. Основные механизмы познания другого человека:  
эмпатия  
все ответы верны  
рефлексия  
идентификация

## 16. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 37.03.01 «Психология» реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе разнообразных форм теоретического обучения (лекционные и семинарские занятия); практического обучения (практические занятия); интерактивного

обучения (исследовательские и дискуссионные), которые в сочетании с внеаудиторной работой формируют и развивают профессиональные навыки обучающихся. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет не менее 20%.

В процессе изучения данной дисциплины используются разные технологии обучения. Это технология объяснительно-иллюстративного обучения, в основе которой лежит информирование, просвещение студентов и организация их репродуктивных действий с целью выработки у них общеучебных знаний, умений и навыков. В рамках данной технологии используются следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, дискуссии, самостоятельная работа (см. выше, п.13). Вторая технология - проблемное обучение, при котором под руководством преподавателя организуется самостоятельная поисковая деятельность обучаемых по решению учебных проблем. При этом у них формируются новые знания, умения и навыки, развиваются способности, активность, любознательность, эрудиция, творческое мышление и другие лично значимые качества. В рамках данной технологии используются такие формы организации учебного процесса, как практические занятия, самостоятельная работа, метод ролевой игры и практических ситуационных заданий.

В рамках информационных технологий в вузе студентами активно используются электронные образовательные ресурсы из Информационно-образовательной среды. Между студентами и преподавателями вузами в рамках учебной дисциплины существует Интернет-общение через форумы, электронную почту и т.д.

Тестовая технология используется в процессе текущего и промежуточного контроля. Тестовые задания по дисциплине в различных вариациях размещены на внешнем сайте вуза (тесты AST), на бумажных носителях, на слайдах презентаций. Разработаны тестовые задания с одним правильным ответом, с несколькими правильными ответами, тесты на выявление соответствия и т.д.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями по зрению – наличие альтернативной версии официального сайта университета в сети «Интернет» для слабовидящих, обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы) и др. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху – обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения учебной информации. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата – наличие материально-технических условий, обеспечивающих возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные аудитории, туалеты, столовые.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

## **17. Список основной и дополнительной литературы по дисциплине**

### **ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24526>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 73 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Логутова Е.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Логутова Е.В., Якиманская И.С., Биктина Н.Н.— Электрон. текстовые данные.—

- Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 196 с.—  
Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30126>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 209 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8539>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
  5. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
  6. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100)/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 239 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52576>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

#### ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

7. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
8. Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Власова Э.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
9. Выходцева И.С. Речевая культура делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для магистров всех направлений/ Выходцева И.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 48 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54485>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
10. Зверева Н. Правила делового общения [Электронный ресурс]: 33 «нельзя» и 33 «можно»/ Зверева Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 136 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48565>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
11. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8540>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
12. Семенова М.А. Этикет делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения»/ Семенова М.А.— Электрон. текстовые данные.— Астрахань: Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17075>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
13. Семенова М.А. Этикет делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов 3 курсов очного и заочного отделений всех специальностей по дисциплине «Основы делового общения»/ Семенова М.А.— Электрон. текстовые данные.— Астрахань: Астраханский инженерно-строительный институт, ЭБС АСВ, 2009.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17075>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
14. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 271 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10495>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

## ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ

15. Вопросы психологии: науч. журн. - М.: ООО "Вопросы психологии", 1955 - Выходит раз в два месяца. - ISSN 0042-8841 (НТБ СГТУ).
16. Психологический журнал: РАН. - М.: Наука. - Выходит раз в два месяца. - ISSN 0205-9592(НТБ СГТУ).
17. Социологические исследования: науч. и обществ.-полит. журн. - М.: Наука, 1974 - Выходит ежемесячно. - ISSN 0132-1625(НТБ СГТУ).

## ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. <http://teachpro.ru/> - Образовательный портал TeachPro.ru
2. <http://www.ucheba.com/> - Образовательный портал "УЧЕБА"
3. <http://www.glossary.ru/> - Служба тематических толковых словарей
4. <http://www.rubricon.com/> - Рубрикон. Энциклопедии, словари, справочники
5. <http://venec.ulstu.ru/lib/> - Электронная библиотека полнотекстовых учебных и научных изданий УлГТУ
6. <http://www.psychology-online.net> - Материалы по психологии
7. <http://www.azps.ru> - А. Я. Психология: тесты, тренинги, словарь, статьи
8. <http://www.psyberia.ru> - Psyberia: психологическая библиотека
9. <http://www.psychology.ru/library> - Psychology.ru. Психология на русском языке
10. <http://psylib.myword.ru/> - Библиотека «Дельфия»
11. <http://vch.narod.ru/file.htm> - Психологическая лаборатория  
Материалы ИОС: <https://portal3.sstu.ru/Facult/SGF/PSI/37.03.01/B.1.1.37/default.aspx>

## 17. Материально-техническое обеспечение

Учебный процесс осуществляется в учебных аудиториях, компьютерных классах с выходом в глобальную сеть Интернет. Площадь аудиторий для практических занятий составляет в среднем от 40-90 кв.м. (ауд. 01, 202, 301, 302, 303), для лекционных занятий – от 70-90 кв. м. (ауд. 107, 305, 405). Оформление, освещение учебных аудиторий соответствует санитарно-гигиеническим нормам. Характеристики ПК должны быть не хуже: AMD XP 1700+, 1466 MHz, RAM 1024 MB, HDD 250GB, CD-ROM, monitor 17”.

Для обеспечения учебного процесса используются: учебная доска для иллюстрации и пояснения излагаемого материала; мультимедийный комплекс (компьютер или ноутбук, проектор, экран) для просмотра учебных видеоматериалов; наглядные пособия (бланковые методики, таблицы, схемы, бумажные и электронные носители с практическими и тестовыми заданиями и другой иллюстративный материал).