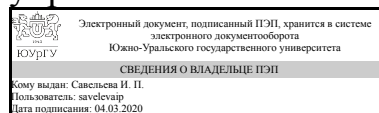


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Высшая школа экономики и
управления



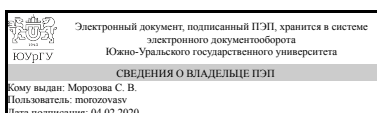
И. П. Савельева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА к ОП ВО от 01.07.2020 №084-2748

дисциплины ДВ.1.02.02 Психология делового общения
для специальности 38.05.02 Таможенное дело
уровень специалист тип программы Специалитет
специализация Организация таможенного контроля
форма обучения очная
кафедра-разработчик Общая психология, психодиагностика и психологическое консультирование

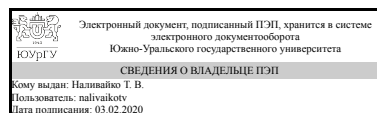
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 17.08.2015 № 850

Зав.кафедрой разработчика,
к.психол.н., доц.



С. В. Морозова

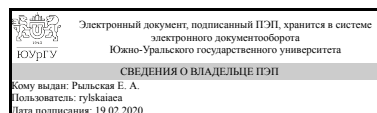
Разработчик программы,
к.психол.н., доцент



Т. В. Наливайко

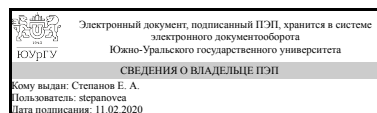
СОГЛАСОВАНО

Декан факультета разработчика
д.психол.н., доц.



Е. А. Рыльская

Зав.выпускающей кафедрой
Таможенное дело
к.экон.н., доц.



Е. А. Степанов

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Цели дисциплины: формирование системы представлений о психологических механизмах и закономерностях общения людей в условиях профессиональной деятельности. Задачи дисциплины: теоретическое освоение студентами современных представлений об общении в основных направлениях психологической науки; ознакомление со структурой, условиями реализации процессов делового общения; приобретение практических навыков делового общения и ведения деловых переговоров, необходимых руководителям и сотрудникам современной организации, оценки достигнутых переговоров; овладение средствами, методами и приемами психологического влияния, используемыми в различных формах делового общения.

Краткое содержание дисциплины

В результате освоения содержания дисциплины «Психология делового общения» студент должен: знать: основные положения дисциплины: психологические закономерности общения, обмена информацией, взаимодействия людей в процессе профессиональной деятельности; типичные причины конфликта в межличностных отношениях и профессиональной деятельности; функции, структуру и динамику и конфликта в коллективе; современные технологии разрешения конфликтов; уметь: анализировать взаимоотношения в коллективе; организовывать межличностное и межгрупповое взаимодействие людей; пользоваться широким набором коммуникативных приемов и техник; владеть: современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения; навыками установления делового контакта с собеседником; навыками конструктивно-партнерских взаимоотношений в коллективе; навыками публичной речи, аргументации, ведения переговоров; навыками использования различных видов социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми; навыками противостояния манипуляции; методами профилактики и нейтрализации межличностных конфликтов; развитыми навыками по успешному разрешению конфликтов; методами оптимизации сотрудничества людей в организациях, повышения их активности и результативности в совместной деятельности

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ОК-4 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Знать: основные положения дисциплины: психологические закономерности общения, обмена информацией, взаимодействия людей в процессе профессиональной деятельности; типичные причины конфликта в межличностных отношениях и профессиональной деятельности; функции, структуру и динамику и конфликта в коллективе; современные технологии разрешения конфликтов;
	Уметь: анализировать взаимоотношения в коллективе; организовывать межличностное и

	<p>межгрупповое взаимодействие людей; пользоваться широким набором коммуникативных приемов и техник;</p> <p>Владеть:современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения; навыками установления делового контакта с собеседником; навыками конструктивно-партнерских взаимоотношений в коллективе; навыками публичной речи, аргументации, ведения переговоров; навыками использования различных видов социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми; навыками противостояния манипуляции; методами профилактики и нейтрализации межличностных конфликтов; развитыми навыками по успешному разрешению конфликтов; методами оптимизации сотрудничества людей в организациях, повышения их активности и результативности в совместной деятельности.</p>
<p>ОПК-4 способностью понимать экономические процессы, происходящие в обществе, и анализировать тенденции развития российской и мировой экономик</p>	<p>Знать:основные положения дисциплины: психологические закономерности общения, обмена информацией, взаимодействия людей в процессе профессиональной деятельности; типичные причины конфликта в межличностных отношениях и профессиональной деятельности; функции, структуру и динамику и конфликта в коллективе; современные технологии разрешения конфликтов; повышения их активности и результативности в совместной деятельности.</p> <p>Уметь:анализировать взаимоотношения в коллективе; организовывать межличностное и межгрупповое взаимодействие людей; пользоваться широким набором коммуникативных приемов и техник;</p> <p>Владеть:современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения; навыками установления делового контакта с собеседником; навыками конструктивно-партнерских взаимоотношений в коллективе; навыками публичной речи, аргументации, ведения переговоров; навыками использования различных видов социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми; навыками противостояния манипуляции; методами профилактики и нейтрализации межличностных конфликтов; развитыми навыками по успешному разрешению конфликтов; методами оптимизации сотрудничества людей в организациях,</p>
<p>ПК-14 владением навыками по выявлению фальсифицированного и контрафактного товара</p>	<p>Знать:психологические методы выявления фальсифицированного и контрафактного товара</p>

	Уметь: применять психологические методы выявления фальсифицированного и контрафактного товара
	Владеть: психологическими методами выявления фальсифицированного и контрафактного товара

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Б.1.19 Основы менеджмента	В.1.03 Концепции современного естествознания, ДВ.1.01.01 Деловые коммуникации, Б.1.22 Таможенный менеджмент, Б.1.31 Безопасность жизнедеятельности

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Б.1.19 Основы менеджмента	Знать: • методы получения, обобщения и использования управленческой информации при разработке управленческих решений и планов; Уметь: • использовать принципы и методы оптимизации организационного развития, уметь своевременно выявлять внутриорганизационные конфликты и разрабатывать пути их преодоления. Владеть • методами формирования и поддержания этичного климата в организации

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		2
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	32	32
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	40	40
Подготовка докладов, рефератов, презентаций	10	10
Выполнение письменной домашней работы (эссе)	10	10
Работа с литературой (конспектирование)	10	10
подготовка к зачету	10	10
Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Деловое общение как социально-психологическая категория	4	2	2	0
2	Коммуникативная сторона общения	4	2	2	0
3	Перцептивная сторона общения	4	2	2	0
4	Интерактивная сторона общения	4	2	2	0
5	Невербальная коммуникация	4	2	2	0
6	Виды и формы делового общения	4	2	2	0
7	Психологические аспекты переговорного процесса	4	2	2	0
8	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	4	2	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии и других. Разнообразие определений понятия «общение» в психологии. Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Их краткие характеристики. Уровни общения; макро-, мезо- и микроуровень. Функции общения. Общение как прагматическая необходимость и как самоценность. Содержание, цель и средства общения. Цели общения: функциональные и объектные.	2
2	2	Перцептивная сторона общения. Проблема восприятия человека человеком (А.А. Бодалев, М. Ротбарт, П. Биррелл). Межличностная аттракция.	2
3	3	Коммуникативная сторона общения	2
4	4	Интерактивная сторона общения	2
5	5	Невербальная коммуникация	2
6	6	Виды и формы делового общения	2
7	7	Психологические аспекты переговорного процесса	2
8	8	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Виды общения: прямое и косвенное, целевое и инструментальное, диалогическое, монологическое, ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение. Деловое общение. Феномен манипулятивного общения. Манипулятивные техники. Способы противостояния манипуляции в общении.	2
2	2	Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Особенности вербальной коммуникации. Техника говорения. Основные барьеры слушания (прямая позиция, оценивающая позиция, поиск причины, пристрастная позиция, сочувствующая позиция, уклонение, авторитарность). Понимающая позиция. Правила повышения эффективности беседы.	2

		Убеждающая коммуникация. Соотношение механизмов убеждения и внушения. Рамка вербального общения.	
3	3	Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Понятие фундаментальной ошибки атрибуции. Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации.	2
4	4	Ролевое поведение личности в общении («Я» - образ, реальное «Я», имидж «Я»). Модели личности в общении. Социальная роль как идеальная модель поведения. Гендерные роли. Общение как интеракция. Трансактный анализ Э. Берна.	2
5	5	Кинесические особенности невербального общения (жесты, рукопожатие, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Особенности визуального контакта в общении. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.	2
6	6	Формы делового общения: деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и их характеристики.	2
7	7	Направления в переговорных технологиях. Основные стили ведения переговоров: этический, аналитико-агрессивный, общительный и гибко-агрессивный. Основные стратегии взаимодействия на переговорах: сотрудничество, соперничество, компромисс. Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения. Социально-психологическая эффективность переговоров. Типы вопросов собеседников и их характеристики: закрытые, открытые, риторические вопросы, «переломные» вопросы, вопросы для обдумывания. Техника парирования замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на собеседников. Национальные особенности и школы переговорщиков.	2
8	8	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
Подготовка докладов, рефератов, презентаций	Кукушин В.С. Психология делового общения: учебное пособие. – Изд. 2-е, исправ. и доп. – Ростов н/Д: ИЦ «МарТ»; Феникс, 2010 – 364 с. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие. – 7-е изд., стер. – М.: Издательство «Омега-Л», 2011. – 304 с. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Эксмо, 2012. – 512 с. Кошечкина И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М,	10

	<p>2012. – 304 с. Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса: учебное пособие. – изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 503 с. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 295 с. Введенская Л.А. Культура речи. – М.: ИД «Феникс», 2011. – 448 с. Каменска Е.Н. Психология и этика делового общения. – М.: ИД «Феникс», 2012. – 224 с. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 415 с. Павлова Л.Г. Основы делового общения: учеб.пособие. - Изд. 2-е, испр. и доп. – М. ИД «Феникс», 2011. – 311 с. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения. – М.: Издательство «РОСБУХ», 2010. – 256 с. Райгородский Д.Я. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия. – Самара: ИД «Бахрах-М», 2010. – 768 с.</p>	
<p>Выполнение письменной домашней работы (эссе)</p>	<p>Кукушин В.С. Психология делового общения: учебное пособие. – Изд. 2-е, исправ. и доп. – Ростов н/Д: ИЦ «МарТ»; Феникс, 2010 – 364 с. Аминов И.И. Психология делового общения: учеб. пособие. – 7-е изд., стер. – М.: Издательство «Омега-Л», 2011. – 304 с. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Эксмо, 2012. – 512 с. Кошечая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2012. – 304 с. Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса: учебное пособие. – изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 503 с. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 295 с. Введенская Л.А. Культура речи. – М.: ИД «Феникс», 2011. – 448 с. Каменска Е.Н. Психология и этика делового общения. – М.: ИД «Феникс», 2012. – 224 с. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 415 с. Павлова Л.Г. Основы делового общения: учеб.пособие. - Изд. 2-е, испр. и доп. – М. ИД «Феникс», 2011. – 311 с. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения. – М.: Издательство «РОСБУХ», 2010. – 256 с. Райгородский Д.Я. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия. – Самара: ИД «Бахрах-М»,</p>	<p>10</p>

	2010. – 768 с.	
Работа с литературой (конспектирование)	Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения. – М.: Издательство «РОСБУХ», 2010. – 256 с. 7. Райгородский Д.Я. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия. – Самара: ИД «Бахрах-М», 2010. – 768 с.	10
подготовка к зачету	http://www.aup.ru/books/m161/9.htm - Скаженик Е.Н. Деловое общение: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006.	10

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Работа в группах	Практические занятия и семинары	Обсуждение механизмов социальной перцепции	2
решение ситуационных задач	Практические занятия и семинары	задачи с ситуациями конфликтных ситуаций и стратегий их решения	2
ролевые игры, фрагменты тренинга общения	Практические занятия и семинары	ролевые игры с использованием невербальных средств общения, на умение взаимодействовать	2
визуализация информации	Лекции	Лекционный материал представлен в виде презентаций	16

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Не предусмотрены

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: нет

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНЫ	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Интерактивная сторона общения	ОК-4 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Защита творческой работы (реферата, презентаций, сообщений)	Тематика рефератов, докладов, эссе
Коммуникативная сторона общения	ОПК-4 способностью понимать экономические процессы, происходящие в обществе, и анализировать тенденции развития	Письменный опрос	Список контрольных вопросов

	российской и мировой экономик		
Перцептивная сторона общения	ОПК-4 способностью понимать экономические процессы, происходящие в обществе, и анализировать тенденции развития российской и мировой экономик	Тестирование	Тестовые задания
Все разделы	ОК-4 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	зачет	Вопросы и задания для рубежного контроля освоения дисциплины
Все разделы	ОПК-4 способностью понимать экономические процессы, происходящие в обществе, и анализировать тенденции развития российской и мировой экономик	зачет	Вопросы и задания для рубежного контроля освоения дисциплины
Все разделы	ПК-14 владением навыками по выявлению фальсифицированного и контрафактного товара	зачет	Вопросы и задания для рубежного контроля освоения дисциплины
Все разделы	ОПК-4 способностью понимать экономические процессы, происходящие в обществе, и анализировать тенденции развития российской и мировой экономик	Бонусное задание	Утвержденный перечень мероприятий

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Защита творческой работы (реферата, презентаций, сообщений)	Защита творческой работы осуществляется индивидуально. Студентом предоставляется оформленный отчет. Оценивается качество оформления, правильность выводов и ответы на вопросы (задаются 2 вопроса). При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Общий балл при оценке складывается из следующих показателей (за каждую работу): - демонстрирует яркую, интересную информативную презентацию, дает развернутый комментарий по ходу презентации. – 1 балл - выводы логичны и обоснованы – 1 балл - оформление работы соответствует требованиям – 1 балл - правильный ответ на один вопрос – 1 балл Максимальное количество баллов – 5. Весовой коэффициент мероприятия (за каждую работу) – 0,5.	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60% Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60%
Письменный опрос	Письменный опрос осуществляется на последнем занятии изучаемого раздела. Студенту задаются 3 вопроса из списка контрольных вопросов. Время, отведенное на опрос -15 минут При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.

	вопрос соответствует 2 баллам. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 6. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	
Тестирование	Студентам выдаются тестовые задания. Работы сдаются преподавателю на проверку. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Тест состоит из 20 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 30 мин. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 % Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %
зачет	Промежуточная аттестация включает компьютерное тестирование. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Тест состоит из 20 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 30 мин. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов за промежуточную аттестацию – 40.	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 % Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %
Бонусное задание	Студент представляет копии документов, подтверждающие победу или участие в предметных олимпиадах по темам дисциплины При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Максимально возможная величина бонус-рейтинга +15 %.	Зачтено: +15 % за победу в олимпиаде международного уровня +10 % за победу в олимпиаде российского уровня +5 % за победу в олимпиаде университетского уровня +1 % за участие в олимпиаде Не зачтено: -

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Защита творческой работы (реферата, презентаций, сообщений)	Тематика рефератов, докладов, эссе 1. Стресс и стрессоустойчивость. 2. Анतिकонфликтные модели поведения. 3. Толерантность в конфликтах. 4. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. 5. Д. Карнеги и его вклад в культуру общения. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.

	<p>6. Проксемические особенности невербального общения. 7. Имя человека и его характер. 8. Визуальный контакт. 9. История ораторского искусства. 10. Великие ораторы мира и их речи. 11. Культура речи и ее значение при обслуживании гостей. 12. Учет гендерных особенностей в процессе работы коллектива. 13. Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах российских ученых. 14. Тесты по выявлению типов личностей: авторы, примеры. 15. Макро и микро среда личности.</p>
Письменный опрос	<p>Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации: побудительная и констатирующая. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Коммуникативные барьеры (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.). Совместимость и ее принципы. Фильтр «доверия» и процесс фасцинации. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Особенности вербальной коммуникации. Техника говорения. Основные барьеры слушания (прямая позиция, оценивающая позиция, поиск причины, пристрастная позиция, сочувствующая позиция, уклонение, авторитарность). Понимающая позиция. Правила повышения эффективности беседы. Убеждающая коммуникация. Соотношение механизмов убеждения и внушения. Рамка вербального общения. Табу в вербальном диадическом общении.</p>
Тестирование	<p>Интерактивная сторона общения отражает процесс а) упорядоченной смены коммуникативных ролей б) восприятия и понимания другого в) обмена информацией Человек, мыслящий ощущениями, считается: а) кинестетиком б) аудиалом в) визуалом Кооперация – это тип взаимодействия, когда партнеры ... а) уважают друг друга; б) имеют общие цели; в) достигли согласия о целях и стремятся его не нарушать; г) имеют собственные цели и противостоят. . Стиль поведения в конфликте, при котором один из участников конфликта приносит в жертву собственные интересы ради другого. а) альтруизм; б) компромисс; в) уклонение; г) приспособление Тактика управления конфликтом на собрании, заключающаяся в уходе от лобового столкновения при сохранении контроля над ситуацией: а) отсрочка; б) подавление; в) превращение в деловой разговор.</p>
зачет	<p>Вопросы к зачету. 1. Основные принципы и понятия предмета «Психология делового общения». 2. Функции общения и его виды. 3. Структура общения, уровни и средства общения. 4. Основные законы общения. 5. Перцептивная сторона общения.</p>

	6. Механизмы социальной перцепции. 7. Коммуникативная сторона общения. 8. Вербальное общение: характеристика, типы, методики. 9. Невербальное общение: характеристика, типы, методики. 10. Интерактивная сторона общения. Конституционные концепции Э. Кречмера и У. Шелдона. 11. Конфликт и основные стратегии его разрешения 12. Основные формы делового общения. 13. Роль переговоров в организации делового общения. 14. Трансактный анализ взаимодействий. 15. Основные концепции личности и психология общения.
Бонусное задание	

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Психология и этика делового общения Текст учеб. для вузов В. Ю. Дорошенко и др.; под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 415 с. ил.
2. Столяренко, Л. Д. Психология делового общения и управления Учеб. для сред. проф. образования Л. Д. Столяренко. - 4-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д: Феникс, 2005. - 407 с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Скаженик Е.Н. Деловое общение: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

2. Скаженик Е.Н. Деловое общение: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006.

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Скаженик Е.Н. Деловое общение: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006.	eLIBRARY.RU	Интернет / Свободный
2	Дополнительная литература	ЭБС ЛАНЬ: Романова, Н.Н. Словарь. Культура речевого общения: этика,	Электронно-библиотечная	Интернет / Авторизованный

		прагматика, психология. [Электронный ресурс] / Н.Н. Романова, А.В. Филиппов. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2016. — 304 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/84323 — Загл. с экрана.	система издательства Лань	
3	Основная литература	Коноплева Н.А. Психология делового общения –[Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. - Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44292 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)
2. Microsoft-Windows(бессрочно)

Перечень используемых информационных справочных систем:

Нет

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	101 (3г)	компьютерная техника для использования мультимедийных презентаций
Практические занятия и семинары	118 (3б)	компьютерная техника
Контроль самостоятельной работы	118 (3б)	основное оборудование, компьютерная техника
Зачет, диф.зачет	118 (3б)	основное оборудование, компьютерная техника