

**ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Высшая школа экономики и  
управления

\_\_\_\_\_ И. П. Савельева  
02.11.2018

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
к ОП ВО от 27.06.2018 №084-2151**

**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, психоdiagностика 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.  
(ученая степень, ученое звание)

21.06.2018  
(подпись)

С. В. Морозова

Разработчик программы,  
к.психол.н., доцент  
(ученая степень, ученое звание,  
должность)

18.06.2018  
(подпись)

Т. В. Наливайко

СОГЛАСОВАНО  
Декан факультета разработчика  
д.психол.н., проф.

31.10.2018  
(подпись)

Е. Л. Солдатова

Зав.выпускающей кафедрой Таможенное дело  
к.экон.н., доц.  
(ученая степень, ученое звание)

22.06.2018  
(подпись)

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>
ОПК-4 способностью понимать экономические процессы, происходящие в обществе, и анализировать тенденции развития российской и мировой экономик	<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 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>
ПК-14 владением навыками по выявлению фальсифицированного и контрафактного товара	<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>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	Б.1.22 Таможенный менеджмент, Б.1.31 Безопасность жизнедеятельности, В.1.03 Концепции современного естествознания, ДВ.1.01.01 Деловые коммуникации

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>		
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (CPC)</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 верbalной 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 верbalного 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 неверbalного общения (жесты, рукопожатие, позы, мимика). Проксемические особенности неверbalного общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Особенности визуального контакта в общении. Психологические и паралингвистические особенности неверbalного 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. Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М,	10

	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.	
Выполнение письменной домашней работы (эссе)	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. Кошевая 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», 2010. – 768 с.	10

	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	<a href="http://www.aup.ru/books/m161/9.htm">http://www.aup.ru/books/m161/9.htm</a> - 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 реферата, презентаций, сообщений	Тематика рефератов, докладов, эссе
Коммуникативная сторона общения	ОПК-4 способностью понимать экономические процессы, происходящие в обществе, и анализировать тенденции развития	Проверка конспектов тем и проблем не выносимых на	Темы для конспектирования

	российской и мировой экономик	лекции и практические занятия	
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

## 7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Защита реферата, презентаций, сообщений	студент сдает реферат или презентацию преподавателю и защищает основные положения, отвечает на вопросы по тематике	Отлично: реферат, который полностью соответствует заданию, имеет логичное, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованными положениями. При защите студент показывает глубокое знание текста, вносит обоснованные предложения, легко отвечает на поставленные вопросы. Демонстрирует яркую, интересную информативную презентацию, дает развернутый комментарий по ходу презентации. Хорошо: выставляется за реферат, который полностью соответствует заданию, в нем представлены достаточно подробный анализ и критический разбор практической деятельности, последовательное изложение материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными положениями. При его защите студент показывает знание вопросов темы, оперирует данными тематики, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы. Дает комментарий по ходу презентации. Удовлетворительно: реферат, который не полностью соответствует заданию, работоспособен только в части режимов,

		<p>базируется на практическом материале, но имеет поверхностный анализ, в нем просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные положения. При его защите студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы</p> <p>Неудовлетворительно: реферат, который не соответствует заданию, не работоспособна или работоспособна только в малой части режимов, В работе нет выводов либо они носят декларативный характер. При защите работы студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по его теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки</p>
Проверка конспектов тем и проблем не выносимых на лекции и практические занятия	Студентам выдаются задания, которые носят обязательный характер и должны быть выполнены студентами полностью. Каждый студент после выполнения задания, представляет конспект	<p>Зачтено: выставляется студенту за работу, которая полностью соответствует поставленному заданию.</p> <p>Не зачтено: выставляется студенту за работу, выполненную с грубыми нарушениями, или за полностью невыполненную работу.</p>
Тестирование	Студентам выдаются тестовые задания. Время решения теста зависит от количества заданий (от 10 до 20). Время решения от 10 до 30 мин. Работы сдаются преподавателю на проверку. Можно передать проверку тестов лучшим студентам.	<p>Отлично: если количество правильных ответом от 95-100%;</p> <p>Хорошо: количество правильных ответом от 80-94%;</p> <p>Удовлетворительно: количество правильных ответом от 74-79%;</p> <p>Неудовлетворительно: количество правильных ответом от до 73%.</p>
зачет	Зачет проводится в форме устного опроса. В аудитории, где проводится зачет, должно одновременно присутствовать не более 6 – 8 студентов. Каждому студенту задается по одному вопросу или заданию из каждой темы, выносимой на зачет. При неправильном ответе студенту могут быть заданы уточняющие или новые вопросы из этой темы. Тема считается освоенной, если студент смог ответить на 65% вопросов, заданных по этой теме.	<p>Зачтено: студенту, который освоил все темы, вынесенные на зачет.</p> <p>Дополнительным условием получения оценки «зачтено» могут стать хорошие успехи при выполнении самостоятельной и контрольной работы и систематическая активная работа на практических занятиях.</p> <p>Не зачтено: студенту, который не освоил хотя бы одну тему.</p>

### 7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Защита реферата, презентаций, сообщений	Тематика рефератов, докладов, эссе 1. Стресс и стрессоустойчивость. 2. Антиконфликтные модели поведения.

	<p>3. Толерантность в конфликтах.</p> <p>4. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.</p> <p>5. Д. Карнеги и его вклад в культуру общения.</p> <p>Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.</p> <p>6. Проксемические особенности невербального общения.</p> <p>7. Имя человека и его характер.</p> <p>8. Визуальный контакт.</p> <p>9. История ораторского искусства.</p> <p>10. Великие ораторы мира и их речи.</p> <p>11. Культура речи и ее значение при обслуживании гостей.</p> <p>12. Учет гендерных особенностей в процессе работы коллектива.</p> <p>13. Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах российских ученых.</p> <p>14. Тесты по выявлению типов личностей: авторы, примеры.</p> <p>15. Макро и микро среда личности.</p>
Проверка конспектов тем и проблем не выносимых на лекции и практические занятия	<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 верbalной 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</p> <p>а) упорядоченной смены коммуникативных ролей</p> <p>б) восприятия и понимания другого</p> <p>в) обмена информацией</p> <p>Человек, мыслящий ощущениями, считается:</p> <p>а) кинестетиком</p> <p>б) аудиалом</p> <p>в) визуалом</p> <p>Кооперация – это тип взаимодействия, когда партнеры ...</p> <p>а) уважают друг друга;</p> <p>б) имеют общие цели;</p> <p>в) достигли согласия о целях и стремятся его не нарушать;</p> <p>г) имеют собственные цели и противоречат.</p> <p>. Стиль поведения в конфликте, при котором один из участников конфликта приносит в жертву собственные интересы ради другого.</p> <p>а) альтруизм;</p> <p>б) компромисс;</p> <p>в) уклонение;</p> <p>г) приспособление</p> <p>Тактика управления конфликтом на собрании, заключающаяся в уходе от лобового столкновения при сохранении контроля над ситуацией:</p> <p>а) отсрочка;</p> <p>б) подавление;</p> <p>в) превращение в деловой разговор.</p>

зачет	<p>Вопросы к зачету.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные принципы и понятия предмета «Психология делового общения».</li> <li>2. Функции общения и его виды.</li> <li>3. Структура общения, уровни и средства общения.</li> <li>4. Основные законы общения.</li> <li>5. Перцептивная сторона общения.</li> <li>6. Механизмы социальной перцепции.</li> <li>7. Коммуникативная сторона общения.</li> <li>8. Вербальное общение: характеристика, типы, методики.</li> <li>9. Невербальное общение: характеристика, типы, методики.</li> <li>10. Интерактивная сторона общения. Конституционные концепции Э. Кречмера и У. Шелдона.</li> <li>11. Конфликт и основные стратегии его разрешения</li> <li>12. Основные формы делового общения.</li> <li>13. Роль переговоров в организации делового общения.</li> <li>14. Трансактный анализ взаимодействий.</li> <li>15. Основные концепции личности и психология общения.</li> </ol>
-------	--

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **Печатная учебно-методическая документация**

#### *a) 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 до-

				ступ)
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, pragmatika, psychology. [Электронный ресурс] / Н.Н. Романова, А.В. Филиппов. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2016. — 304 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/84323">http://e.lanbook.com/book/84323</a> — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
3	Основная литература	Коноплева Н.А. Психология делового общения —[Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. - Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/44292">http://e.lanbook.com/book/44292</a> — 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, предоставленное 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