Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Грызлова Алена Фёдоровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.09.2024 12:05:56
Уникальный программный ключ:
def4c1aae4956ccb60c796114b0245db1bc83492776b2fb6b418be8d3d2ad19

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ОТКРЫТЫЙ ИНСТИТУТ г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»
Кафедра психологии

Рабочая программа учебной дисциплины

«ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

Направление подготовки – 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки – Производственный менеджмент

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – заочная, очно-заочная

Санкт-Петербург
2021

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловое общение» (**Б1.В.ДВ.04.02**) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской федерации № 970 от 12.08.2020 года (зарегистрирован в Минюсте России 25.08.2020 г. № 59449), к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра.

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры психологии (протокол №9/21 от 26.05.2021 г.)

Зав. кафедрой _____ Виноградова М.А., к.пед.наук
(подпись) (ФИО)

Рабочую программу подготовила: Виноградова М.А., к.пед.наук

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины 4

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО 4

3. Требования к результатам освоения дисциплины 4

4. Структура и содержание дисциплины 5

5. Образовательные технологии 13

6. Самостоятельная работа студентов 14

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 15

8. Методические рекомендации по изучению дисциплины 25

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины 26

10. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 27

11. Согласование и утверждение рабочей программы дисциплины 29

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины: формирование умений и навыков продуктивного общения в процессе организации деловых взаимоотношений.

Задачами дисциплины являются:

1. Формирование понимания социально-психологических основ делового общения.
2. Знакомство с интерактивной стороной делового общения.
3. Развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами).
4. Развитие коммуникативных способностей.
5. Ознакомление с основами делового этикета.
6. Помочь студентам осознать индивидуальные особенности собственного стиля общения.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Учебная дисциплина «Деловое общение» (Б1.В.ДВ.4.2) включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений (дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.4) Блока 1 «Дисциплины (модули)», согласно ФГОС ВО для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Для освоения данной дисциплины необходимы знания и умения обучающихся, приобретенные в результате изучения таких предшествующих дисциплин как философия, социология, психология.

Знания, полученные в результате освоения дисциплины «Деловое общение» будут необходимы студентам для освоения последующих дисциплин учебного плана и для самопознания, профессионального роста.

Усвоение знаний по дисциплине «Деловое общение» поможет студенту организовать социальное взаимодействие, а также способствует самосовершенствованию студентов.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины «Деловое общение» направлен на формирование следующих компетенций.

Универсальные компетенции (УК):

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия ИУК-4.2. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка

		Российской Федерации на иностранный ИУК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК-5.1. Анализирует современное состояние общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах ИУК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения ИУК-5.3. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач

По окончании изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- специфику деловой речи в её отличии от художественной и разговорной;
- основные этапы и психологические особенности процесса общения;
- основные механизмы влияния, противостояния влиянию и технологии эффективного взаимодействия в процессе восприятия партнеров по общению, самопрезентации и обмена информацией.

Уметь:

- проводить анализ социально-психологических эффектов, возникающих в процессе общения;
- выявлять социально-психологические детерминанты трудностей, возникающих в процессе общения.

Владеть:

- приёмами социальной перцепции;
- техниками активного слушания и преодоления барьеров общения.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины «Деловое общение» составляет 7 зачетных единиц или 252 часа общей учебной нагрузки.

4.1. Структура дисциплины

Таблица 1.

Структура дисциплины

(очное/заочное/очно-заочное

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Семестр	Всего часов	Виды учебной работы (в академических часах)			Форма контроля
				Л	ПЗ	СР	
1.	Общение как предмет социально-психологического исследования	6/6/8	47/46/48	9/2/-	18/4/-	20/40/48	Проверка тематического словаря, ответов на вопросы, таблицы, схем
2.	Процесс и функции межличностного и делового общения	6/6/8	49/47/48	10/3/-	19/4/-	20/40/48	Проверка тематического словаря, ответов на вопросы, таблицы, решения психологических задач
3.	Перцептивная сторона межличностного и делового общения	6/6/8	48/47/48	9/3/-	19/4/-	20/40/48	Проверка тематического словаря, конспектов научных работ
4.			144	-	-	144	
	Промежуточная аттестация		**-/4**				**зачет**
5.	Самоподача субъектов взаимодействия в процессе общения	7/7/9	13/18/21	3/1/5	6/2/10	4/15/6	Проверка тематического словаря, ответов на вопросы, таблицы, решения психологических задач
6.	Взаимопознание субъектов взаимодействия в процессе общения	7/7/9	14/20/21	3/1/5	7/3/10	4/16/6	Проверка тематического словаря, ответов на вопросы, социально-психологического портрета с рекомендациями, решения психологичес

							ких задач
7.	Нормирование процесса делового общения: этикет и профессиональная этика	7/7/9	14/21/21	3/2/5	7/3/10	4/16/6	Проверка тематического словаря, ответов на вопросы, конспектов работ, решения психологических задач
8.	Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия	7/7/9	15/20/21	4/2/5	7/2/10	4/16/6	Проверка структуры беседы, участие в деловой игре
9.	Стиль и культура психологического общения	7/7/9	16/20/24	4/2/6	7/2/12	5/16/6	Проверка тематического словаря, ответов на вопросы, конспектов работ
10.			108	26	52	30	
	Промежуточная аттестация		**36/9/-**				**экзамен**
	ИТОГО:		**252/252/252**	**45/16/26**	**90/24/52**	**81/199/174**	

4.2. Содержание дисциплины:

Содержание разделов/тем дисциплины представлено в табл. 2.

Таблица 2

Содержание дисциплины

Тема	**Содержание**	Компетенции, ЗУВ
Тема 1. Общение как предмет социально-психологического исследования	Проблема общения в психологических исследованиях, общение как междисциплинарная проблема. Историческая ретроспектива подходов к определению общения как психологического явления и процесса. Единство общения и деятельности. Общение и коммуникация. Общение и отражение. Структура общения. Роль общения в психическом развитии человека в фило- и онтогенезе. Общение людей в XXI	**Знать:** - специфику деловой речи в её отличии от художественной и разговорной; - основные этапы и психологические особенности процесса общения; **Уметь:** – проводить анализ социально-психологических

	веке. Синдром дискоммуникации. Критерии классификации видов общения: по содержанию, по форме контактирования, по уровню, по степени взаимосоответствия, по результатам. Средства общения. Общая характеристика вербальных и невербальных средств общения. Соотношение понятий общение и коммуникация. Речь – важнейшее коммуникативное средство общения. Информационная, эмоционально-выразительная и регулятивная функции речи. Основные виды речевой деятельности. Речевые явления: литературный язык, разговорный язык, территориальный и социальные диалекты, жаргоны /сленг, арго/. Психолингвистика и психосемантика. Использование невербальных систем в коммуникации /подход НЛП/. Структура общения по Г.М. Андреевой	эффектов, возникающих в процессе общения; – выявлять социально-психологические детерминанты трудностей, возникающих в процессе общения. **Владеть:** – приёмами социальной перцепции; – техниками активного слушания и преодоления барьеров общения. УК-4; УК-5
Тема 2. Процесс и функции межличностного и делового общения.	Общение как процесс субъект-субъектной деятельности: модель сознания субъекта коммуникации, структура субъективного опыта. Социальные, социально-психологические и всеобщие функции общения как формы человеческой деятельности (по Г.М. Андреевой, В.Н. Панферову, Б.Ф. Ломову). Определение понятия «социальная перцепция» в общей и социальной психологии. Основные направления исследования социальной перцепции. Генезис социальной перцепции. Общение как взаимодействие собеседников друг с другом. Различные подходы к проблеме интеракций в современной психологии. Ролевое общение. Виды ролей. Ролевой «веер» личности. Методы развития ролевого репертуара личности. Транзактный анализ общения и взаимодействия. Эго-состояния /Родитель-Ребенок-Взрослый/, влияющие на общение и	**Знать:** - специфику деловой речи в её отличии от художественной и разговорной; - основные этапы и психологические особенности процесса общения; **Уметь:** - проводить анализ социально-психологических эффектов, возникающих в процессе общения; **Владеть:** – приёмами социальной перцепции; – техниками активного слушания и преодоления барьеров общения. УК-4; УК-5

	взаимодействие собеседников. Стадии общения (по Б.Ф. Ломову, В.Н. Панферову).	
Тема 3. Перцептивная сторона межличностного и делового общения.	Закономерности формирования первого впечатления. Влияние личностных особенностей, психического состояния и деловой привлекательности человека-объекта на первичное восприятие. Механизмы восприятия: стереотипизация, идентификация, эмпатия, социально-психологическая рефлексия, каузальная атрибуция. Основные виды стереотипов, проявляющиеся в общении (эффект «ореола»): ошибки превосходства, привлекательности, отношения.	**Знать:** - основные этапы и психологические особенности процесса общения; **Уметь:** – проводить анализ социально-психологических эффектов, возникающих в процессе общения; – выявлять социально-психологические детерминанты трудностей, возникающих в процессе общения. **Владеть:** – приёмами социальной перцепции; – техниками активного слушания и преодоления барьеров общения. УК-4; УК-5
Тема 4. Самоподача субъектов взаимодействия в процессе общения.	Самоподача - стадия проявления себя для партнера. Способы включения субъекта общения в поле внимания партнера: демонстрация эмоционально-эстетической, психологической, деловой привлекательности и готовности удовлетворить социально-психологические потребности партнера. Самоподача превосходства, отношения, актуального состояния, причин поведения.	**Знать:** - основные механизмы влияния, противостояния влиянию и технологии эффективного взаимодействия в процессе восприятия партнеров по общению, самопрезентации и обмена информацией. **Уметь:** - проводить анализ социально-психологических эффектов, возникающих в процессе общения; - выявлять социально-психологические детерминанты трудностей, возникающих в процессе общения. **Владеть:** - приёмами социальной перцепции; - техниками активного слушания и преодоления

		барьеров общения. УК-4; УК-5
Тема 5. Взаимопознание субъектов взаимодействия в процессе общения.	Взаимопознание - стадия проявления встречной заинтересованности, проверка правильности первичного впечатления, коррекция способов, тактики и стратегии общения, определение границ допустимых взаимоотношений, уточнение «Я - концепции». Регуляция эмоциональных состояний и установок партнера по общению. Влияние ролевых позиций на общение (технология ТА). Роль сенсорно-перцептивной организации личности на взаимодействие партнеров по общению (технология НЛП).	**Знать:** - основные механизмы влияния, противостояния влиянию и технологии эффективного взаимодействия в процессе восприятия партнеров по общению, самопрезентации и обмена информацией. **Уметь:** - проводить анализ социально-психологических эффектов, возникающих в процессе общения; - выявлять социально-психологические детерминанты трудностей, возникающих в процессе общения. **Владеть:** - приёмами социальной перцепции; - техниками активного слушания и преодоления барьеров общения. УК-4; УК-5
Тема 6. Нормирование процесса делового общения: этикет и профессиональная этика	Представление о формировании у деловых людей соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их деятельности; установление и развитие отношений сотрудничества и партнерства с клиентами и заказчиками, между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами. Поддержание устойчивости, стабильности бизнеса и организации, должного уровня коммуникации с клиентами, потребителями рекламного продукта, оптимизации рабочих групп; совершенствование методов подбора и использования персонала; разрешение внутри- и межгрупповых конфликтов; выработка способов оптимизации	**Знать:** - специфику деловой речи в её отличии от художественной и разговорной; **Уметь:** - проводить анализ социально-психологических эффектов, возникающих в процессе общения; - выявлять социально-психологические детерминанты трудностей, возникающих в процессе общения. **Владеть:** - приёмами социальной перцепции; - техниками активного слушания и преодоления барьеров общения.

	морально-психологического климата в коллективах; определение способов психологической защиты от стрессовых ситуаций. Понятие нормативности в деловом общении. Сущность понятий этики и этикета. Роль этикета в деловом общении. Этикетные нормы и правила в процессе делового общения (правила приветствия, знакомства, представления, применения визитной карточки, поведения в официальной и неофициальной обстановке). Этикет взаимоотношений между начальником и подчиненным. Нравственно-психологические аспекты делового общения. Профессиональная этика. Этические нормы внутригрупповых отношений. Нравственные нормы и образцы поведения руководителя.	УК-4; УК-5
Тема 7. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия	Деловое общение в бизнесе и в организациях. Виды деловых бесед: Цели, задачи и структура деловой беседы. Ведение деловых бесед. Типы собеседников в деловом общении. Культура организации деловых бесед. Методика проведения деловых совещаний. Виды совещаний. Цели делового совещания. Подготовка, организация и проведение совещания. Типичные ошибки. Структура совещания. Культура поведения сотрудников на совещании. Уровень работы ведущего и успех совещания. Типы ведущих и результативность совещания. Классификация переговоров (по содержанию и целям, охватываемой области, количеству и статусу участников). Особенности деловых и коммерческих переговоров. Стадии подготовки и проведения переговоров. Организационная подготовка деловых переговоров и составление программы, определение участников, времени и места их проведения. Разработка стратегии и тактики переговоров,	**Знать:** - специфику деловой речи в её отличии от художественной и разговорной; - основные этапы и психологические особенности процесса общения; **Уметь:** - проводить анализ социально-психологических эффектов, возникающих в процессе общения; **Владеть:** - приёмами социальной перцепции. УК-4; УК-5

	анализ информации, определение позиции, согласование условий, составление «сценария» переговоров, распределение «ролей» участников своей делегации, подготовка вспомогательных материалов и проектов намечаемых к обсуждению документов. Проработка условий конечных документов переговоров с функциональными службами своей организации и с субподрядчиками. Использование таких методов подготовки, как «деловая игра», «мозговая атака», анализ балансовых листов и др. Техническое обеспечение переговоров. Ведение переговоров. Выбор концептуального подхода: конфронтационного (торг) либо партнерского (совместное решение проблемы). Симметричные и ассиметричные решения. Способы подачи позиции (открытие ее, закрытие, постепенное приоткрывание - «салями»). Оферта, возможная реакция на предложения, методы торга, акцепт. Возможные тактические приемы со стороны партнера (завышение требований, расстановка по нарастающей, пакетирование и т.д.). Деловой телефонный разговор. Роль телефонных разговоров в деловой жизни. Основные элементы телефонного разговора. Требования, предъявляемые к телефонному разговору. Схема подготовки и ведения телефонного разговора. Правила обращения к собеседнику. Деловая переписка. Классификация деловой корреспонденции. Общие требования к деловым письмам. Структура делового письма. Характерные типы деловых писем. Деловые документы. Коммерческое письмо, его компоненты, основное содержание. Порядок ведения и основные элементы записи беседы и переговоров. Рекламный текст как вид деловой письменной	

	коммуникации. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. Методы передачи сообщений: факсимильные, кодовые. Функциональная и экономическая эффективность использования электронной почты. Преимущества и недостатки использования телефакса. Средства коллективной работы в компьютерных сетях. Компьютерная видеоконференцсвязь (КВКС). Мобильные средства связи: и деловое общение	
Тема 8. Стиль и культура психологического общения.	Понятие стиля общения в социальной психологии (В.Н. Сагатовский, Э. Берн, Э. Шостом, И.В. Дубровина). Классификация стилей общения по А.Б. Добровичу: примитивный, конвенциальный, стандартизованный, деловой, игровой, духовный уровни общения. Проблема манипуляций в общении. Взгляд Э.Берна на проблему манипуляций. Классификация манипуляторов Э. Шострома. Влияние типа личности на выбор стиля манипулирования. Манипулятивные стили поведения по Э. Шострому: Диктатор, Бедняжка, Математик, Плющ, Грубиян, Добрейший человек, Последний из праведников, «Папа-мама», «Мафиози». Возможные стратегии поведения при общении с манипуляторами. Понятие коммуникативной компетентности и культуры общения. Источники формирования коммуникативной компетентности и культуры общения. Современные методы формирования и развития психологической культуры общения личности.	**Знать:** - основные механизмы влияния, противостояния влиянию и технологии эффективного взаимодействия в процессе восприятия партнеров по общению, самопрезентации и обмена информацией. **Уметь:** - проводить анализ социально-психологических эффектов, возникающих в процессе общения; - выявлять социально-психологические детерминанты трудностей, возникающих в процессе общения. **Владеть:** - приёмами социальной перцепции; - техниками активного слушания и преодоления барьеров общения. УК-4; УК-5

5. Образовательные технологии.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, и в целом в учебном процессе они должны составлять не менее 20% аудиторных занятий. Используемые в

процессе изучения дисциплины образовательные технологии представлены в табл. 3.

Таблица 3.

Образовательные технологии

Разделы/Темы	Образовательные технологии
Тема 1. Общение как предмет социально-психологического исследования	Традиционная технология на основе проблемного обучения, презентация Microsoft Power Point
Тема 2. Процесс и функции межличностного и делового общения	Традиционная технология на основе проблемного обучения, презентация Microsoft Power Point
Тема 3. Перцептивная сторона межличностного и делового общения	Традиционная технология на основе проблемного обучения, презентация Microsoft Power Point
Тема 4. Самоподача субъектов взаимодействия в процессе общения	Традиционная технология на основе проблемного обучения, презентация Microsoft Power Point, кейс-метод
Тема 5. Взаимопознание субъектов взаимодействия в процессе общения	Традиционная технология на основе проблемного обучения, презентация Microsoft Power Point
Тема 6. Нормирование процесса делового общения: этикет и профессиональная этика	Традиционная технология на основе проблемного обучения, презентация Microsoft Power Point, деловая игра
Тема 7. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия	Традиционная технология на основе проблемного обучения, презентация Microsoft Power Point, деловая игра
Тема 8. Стиль и культура психологического общения	Традиционная технология на основе проблемного обучения, презентация Microsoft Power Point, ролевая игра, кейс-метод

6. Самостоятельная работа студентов

Сведения по организации самостоятельной работы студентов в процессе изучения дисциплины по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» - в табл.4.

Таблица 4.

Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы	Часы	Компетенции
1.	Тема 1. Общение как предмет социально-психологического исследования	работа с учебником, составление тематического словаря, ответы на вопросы, составление таблицы, схем	20/40/48	УК-4; УК-5
2.	Тема 2. Процесс и функции межличностного и делового общения	работа с учебником, составление тематического словаря, ответы на вопросы, составление таблицы, психологические задачи	20/40/48	УК-4; УК-5
3.	Тема 3. Перцептивная сторона межличностного и делового общения	работа с учебником, составление тематического словаря, анализ концепций,	20/40/48	УК-4; УК-5

		чтение научных работ, конспектирование		
4.	Тема 4. Самоподача субъектов взаимодействия в процессе общения	работа с учебником, составление тематического словаря, ответы на вопросы, составление таблицы, психологические задачи	6/2/10	УК-4; УК-5
5.	Тема 5. Взаимопознание субъектов взаимодействия в процессе общения	работа с учебником, составление тематического словаря, ответы на вопросы, составление социально-психологического портрета и рекомендаций, психологические задачи	7/3/10	УК-4; УК-5
6.	Тема 6. Нормирование процесса делового общения: этикет и профессиональная этика	работа с учебником, составление тематического словаря, ответы на вопросы, чтение научных работ, конспектирование, психологические задачи	7/3/10	УК-4; УК-5
7.	Тема 7. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия	работа с учебником, составление структуры беседы, подготовка к деловой игре	7/2/10	УК-4; УК-5
8.	Тема 8. Стиль и культура психологического общения	работа с учебником, составление тематического словаря, ответы на вопросы, чтение научных работ, конспектирование	7/2/12	УК-4; УК-5

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Список основной и дополнительной литературы

Основная литература

1. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2019. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1. - Режим доступа: http://znanium.com

2. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 3-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 384 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-003843-8- Режим доступа: http://znanium.com

3. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2019. – 576 с.

4. Коноваленко, М. Ю. Деловое общение: учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2020. – 468 с.

5. Мананикова, Е. Н. Деловое общение: учебное пособие / Е. Н. Мананикова. – М.: Дашков и К, 2020. – 208 с.

6. Самыгин, С. И. Деловое общение: учебное пособие / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. – М.: КНОРУС, 2019. – 440 с.

Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 234 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3- Режим доступа: http://znanium.com
2. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 3-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2021. - 120 с.: 70x100 1/32. (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-00904-8- Режим доступа: http://znanium.com
3. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 160 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2, - Режим доступа: http://znanium.com
4. Колесникова Н. Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М.: Флинта, 2019. - 152 с. - ISBN 978-5-89349-521-8. - Режим доступа: http://znanium.com
5. Коноплева, Н. А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. — 3-е изд., стер. — М.: ФЛИНТА, 2018. – 408 с. - ISBN 978-5-9765-0118-8- Режим доступа: http://znanium.com
6. Кривокора, Е. И. Деловое общение: учебное пособие / Е. И. Кривокора. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 190 с.
7. Кузнецов, И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И. Н. Кузнецов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2020. - 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - Режим доступа: http://znanium.com
8. Кузнецов, И. Н. Деловое общение: учебное пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2017. – 335 с

7.2 Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Лицензионные ресурсы:

http://znanium.com/

Электронно-библиотечная система образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания.

http://biblioclub.ru/

«Университетская библиотека онлайн».

Интернет-библиотека, фонды которой содержат учебники и учебные пособия, периодику, справочники, словари, энциклопедии и другие издания на русском и иностранных языках. Полнотекстовый поиск, работа с каталогом, безлимитный постраничный просмотр изданий, копирование или распечатка текста (постранично), изменение параметров текстовой страницы, создание закладок и комментариев.

Открытые Интернет-источники:

1. Ресурсы Института научной информации по общественным наукам Российской академии наук (ИНИОН РАН). Режим доступа: URL: http://elibrary.ru/
2. Университетская информационная система Россия – URL. Режим доступа: http://www.cir.ru/index.jsp

7.3. Вопросы для самостоятельной подготовки

Темы	Вопросы для самостоятельного изучения
Тема 1. Общение как предмет социально-психологического исследования	1. Кто из отечественных ученых первый предпринял попытку изучить проблемы общения? 2. Когда в психологии начала интенсивно разрабатываться проблема общения? 3. Как отечественная психология понимает процесс

	общения? 4. Что такое общение? 5. Как называется глубокая психическая и физическая отсталость, обусловленная «дефицитом» общения со взрослым в первый год жизни ребенка? 6. Как называется связь между людьми, в ходе которой возникает психический контакт, проявляющийся в обмене информаций, взаимовлиянии, взаимопереживании, взаимодействии? 7. Кто изучал проблемы онтогенеза общения в психологии? 8. Кем было предложено выделение в структуре общения 3-х сторон: коммуникативной, перцептивной и интерактивной? 9. Как называется взаимодействие, которое происходит между людьми в условиях их социальных отношений, обмен действиями и поступками? 10. Что представляет собой интерактивная сторона общения?
Тема 2. Процесс и функции межличностного и делового общения	1. Как называется вид общения, при котором одна сторона общения – личность, другая – группа, коллектив? 2. Для какого уровня общения, по классификации А.Б. Добровича, характерен «контакт масок»? 3. Как называется вид общения, направленный на формирование у партнера соответствующего психоэмоционального настроя? 4. Как называется процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижения определённого результата, решение конкретной проблемы или реализацию определённой цели? 5. Когда возникает опосредованное общение? 6. Использование каких средств подразумевает вербальное общение? 7. При каких условиях межличностное общение будет эффективным? 8. Что такое деловое общение? 9. Какой уровень представляет собой общение, целью которого является выполнение ожидаемой роли, демонстрация знаний, норм поведения? 10. Какой уровень представляет собой общение, целью которого является организация совместной деятельности? 11. Какой уровень представляет собой общение, целью которого является удовлетворение потребности в понимании и сопереживании и характеризуется психоэмоциональной близостью?
Тема 3. Перцептивная сторона межличностного и делового общения	1. Кто является автором книги «Восприятие и понимание человека человеком»? 2. Кто ввел в психологию термин «социальная перцепция»? 3. Как называется механизм социального восприятия,

	направленный на осознание субъектом того, как он воспринимается партнером по общению? 4. Как называется схематизированная и аффективно окрашенная форма социальной перцепции? 5. Как называется процесс, возникающий при межличностном взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания одним человеком другого? 6. Какая схема восприятия наиболее часто применяется при неравенстве партнеров? 7. Что является источником информации о превосходстве партнёра при формировании первого впечатления? 8. Как называется эффект гипертрофированной информации о субъекте, полученной до момента непосредственного контакта, обусловленный преувеличением его свойств? 9. Как называется эффект восприятия, связанный с влиянием имеющейся информации о субъекте общения на отношения с ним? 10. Как называется эффект продолжительного действия первого впечатления от субъекта общения, не связанный с возможными текущими изменениями в поведении этого субъекта? 11. Как называется схема восприятия, приводящая к изменению оценки качеств людей в зависимости от знака этого отношения проявляемого к собеседнику (нам кажутся более хорошими люди, которые нас любят или хорошо к нам относятся и наоборот)? 12. Как называется более сильное негативное восприятие и отношение к субъекту общения, после того, как относительно него была сформирована негативная оценка? 13. Как называется устойчивое представление о каких либо явлениях и людях, свойственное представителям той или иной группы? 14. Как называются устойчивое предрасположение, социальная установка человека в отношении людей, событий, социальных явлений, складывающиеся на основе опыта? 15. Как называется схема восприятия, которая связана с внешней общей эстетической выразительностью человека (нравится – не нравится) и при которой мы склонны переоценивать многие его психологические характеристики? 16. Как происходит понимание, интерпретация и оценка других людей? 17. Как называется приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному – своих недостатков? 18. В чём заключаются стереотипы формирования первого впечатления о человеке? Как они называются?
Тема 4. Самоподача субъектов взаимодействия в процессе общения	1. Кто является автором книги «Человек манипулятор»? 2. Кто является автором теории транзактного анализа? 3. Как называется взаимодействие, при котором эго-состояние, в которое послан стимул, не является источником

	ответной реакции и приводящее к разрыву коммуникации, конфликту или к необходимости партнера изменять свое эго-состояние, дабы избежать конфликтной ситуации? 4. Как называется состояние психики, заинтересованное в объективном нахождении информации и оценках внешней действительности, а также телесных и психических процессах (по Э. Берну)? 5. Что является основной единицей социального взаимодействия по Э. Берну? 6. Какие трансакции (по Э. Берну) являются основой для скандалов? 7. Дайте характеристику трансакциям, которые являются почвой для развития психологических игр. 8. Что представляет собой ключевой элемент эффективного общения? 9. Объясните суть трансактного анализа. 10. К какому общению относится ситуация, по классификации В.Н. Сагаторского, в которой продавец «навязывает» покупателю товар, которого много на складе, игнорируя интересы клиента? 11. К какой системе коммуникативных средств относится качество голоса, его диапазон, тональность? 12. Что относится к кинесическим средствам общения? 13. Что такое ольфакторная система? 14. Как называется проявления потребности человека в общении, в эмоциональных контактах, стремление быть в обществе других людей, при котором ценностью является само общение, независимо от его цели? 15. Что такое мимика? 16. Как называется зона пространственных отношений при размещении партнёров на расстояние от 45 до 120 см? 17. Как называется человек, без сомнения изменяющий своё поведение в соответствии с групповым воздействием? 18. Какое расстояние (по Э. Холлу) составляет интимная зона пространственных отношений? 19. Какая наука изучает пространственную и временную организацию общения? 20. Какое расстояние (по Э. Холлу) составляет социальная зона пространственных отношений? 21. Как называется психологическое состояние, характеризующееся спонтанностью, зависимостью, креативностью или вспыльчивостью, когда индивид стремится к немедленному признанию своих заслуг и вознаграждению (по Э. Берну)? 22. Как называется психологическая позиция, предполагающая, что индивид контролирует ситуацию, выступает как защитник, патрон, воспитатель, критик, проводник определенной политики и приверженец стандартов (по Э. Берну)?
Тема 5. Взаимопознание субъектов	1. Как называется механизм восприятия мотивов, целей и намерений людей по их действиям и поступкам? 2. Что такое эмпатия?

взаимодействия в процессе общения	3. К какой системе относится понятие нейролингвистического программирования, означающее преимущественный способ получения человеком информации из внешнего мира? 4. Какая бывает атрибуция? Дайте характеристику. 5. Кто выделил типы атрибуции? 6. Какие виды атрибуции приняты в психологии? 7. В чем суть приема «якорь»? 8. Сколько времени необходимо для формирования первого впечатления о человеке? 9. Какую атрибуцию чаще всего использует участник событий? 10. Как называется способность поставить себя на место другого? 11. Как называется форма познания другого человека, основанная на возникновение к нему положительных чувств? 12. Что такое социальная установка?
Тема 6. Нормирование процесса делового общения: этикет и профессиональная этика	1. При каких условиях возможен успех при коммуникативном общении? 2. В чем заключается суть теории когнитивного равновесия? 3. Как называется внутреннее структурирование сообщения с помощью простого перечисления, выстраивание информации по степени значимости или с помощью логических построений? 4. Чему способствуют техники активного слушания? 5. Что такое эхо-техника? 6. Что такое резюмирование? 7. Что такое эгоцентризм? 8. Что такое игнорирование? 9. Что такое развитие идеи? 10. Что такое коммуникационный процесс? 11. Что является целью коммуникации? 12. Что такое коммуникативные барьеры? 13. Как называется система доводов в пользу той или иной позиции; высказывания направленные на изменение позиции, мнения партнера по общению (оппонента), имеющего другую точку зрения? 14. Что такое «правило рамки», «фактор ряда», «правила цепи»?
Тема 7. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия	1. Какие существуют виды деловых бесед? 2. Какова структура деловой беседы? 3. Какие выделяются типы собеседников в деловом общении? 4. Как проводятся деловые совещания? 5. Какие существуют виды совещаний? 6. Какие бывают ошибки проведения совещаний? 7. Какие выделяются типы ведущих совещания? 8. Какие существуют классификации переговоров? 9. Каковы особенности деловых переговоров? 10. Каковы стадии переговоров?

	11. Как ведется подготовка переговоров? 12. Какие используются методы переговоров? 13. Как проводится деловой телефонный переговор? 14. Какие существуют элементы телефонного разговора? 15. Как готовится телефонный разговор? 16. Какая существует классификация деловой переписки? 17. Каковы требования к деловым письмам? 18. Как ведется запись беседы? 19. Какие электронные средства коммуникации используется в деловом общении? 20. Какова эффективность использования электронной почты?
Тема 8. Стиль и культура психологического общения	1. Как называется личность, которая использует других людей для достижения своих целей или использует себя для достижения своих целей, но не осознает этого? 2. Каковы причины манипуляции по Э. Шострому? 3. Кто из отечественных ученых первым стал изучать внушение как механизм психического влияния? 4. Какие эмоции наиболее подвержены психическому заражению? 5. Кто одним из первых в психологии стал изучать проблему манипуляций? 6. Какие принципы лежат в основе социально-психологического тренинга? 7. Как называется взаимодействие, при котором эго-состояние, в которое послан стимул, является источником ответной реакции? 8. Что изучает кинесика? 9. Как называется способность человека отстаивать свои права, принимая во внимание права других? 10. Как называется способ вербального влияния, основанный на осмысленном принятии человеком каких-либо сведений или идей, на их анализе и оценке? 11. Что такое целенаправленное, не аргументированное воздействие на человека, приводящие к проявлению у него, помимо его воли и сознания, определенного состояния, чувства? 12. Каким должно быть убедительное сообщение?

7.4. Вопросы для подготовки к зачету

1. Проблема общения в психологических исследованиях, общение как междисциплинарная проблема.
2. Историческая ретроспектива подходов к определению общения как психологического явления и процесса.
3. Единство общения и деятельности.
4. Общение и коммуникация.
5. Общение и отражение.
6. Структура общения.
7. Роль общения в психическом развитии человека в фило- и онтогенезе.
8. Общение людей в XXI веке.
9. Синдром дискоммуникации.

10. Критерии классификации видов общения: по содержанию, по форме контактирования, по уровню, по степени взаимосоответствия, по результатам.
11. Средства общения.
12. Общая характеристика вербальных и невербальных средств общения.
13. Соотношение понятий общение и коммуникация.
14. Речь – важнейшее коммуникативное средство общения.
15. Информационная, эмоционально-выразительная и регулятивная функции речи.
16. Основные виды речевой деятельности.
17. Речевые явления: литературный язык, разговорный язык, территориальный и социальные диалекты, жаргоны /сленг, арго/.
18. Психолингвистика и психосемантика.
19. Использование невербальных систем в коммуникации /подход НЛП/.
20. Структура общения по Г.М. Андреевой
21. Общение как процесс субъект-субъектной деятельности: модель сознания субъекта коммуникации, структура субъективного опыта.
22. Социальные, социально-психологические и всеобщие функции общения как формы человеческой деятельности (по Г.М. Андреевой, В.Н. Панферову, Б.Ф. Ломову).
23. Определение понятия «социальная перцепция» в общей и социальной психологии.
24. Основные направления исследования социальной перцепции.
25. Генезис социальной перцепции.
26. Общение как взаимодействие собеседников друг с другом.
27. Различные подходы к проблеме интеракций в современной психологии.
28. Ролевое общение.
29. Виды ролей.
30. Ролевой «веер» личности.
31. Методы развития ролевого репертуара личности.
32. Транзактный анализ общения и взаимодействия.
33. Эго-состояния /Родитель-Ребенок-Взрослый/, влияющие на общение и взаимодействие собеседников.
34. Стадии общения (по Б.Ф. Ломову, В.Н. Панферову).
35. Закономерности формирования первого впечатления.
36. Влияние личностных особенностей, психического состояния и деловой привлекательности человека-объекта на первичное восприятие.
37. Механизмы восприятия: стереотипизация, идентификация, эмпатия, социально-психологическая рефлексия, каузальная атрибуция.
38. Основные виды стереотипов, проявляющиеся в общении (эффект «ореола»): ошибки превосходства, привлекательности, отношения.

7.5.Вопросы для подготовки к экзамену

1. Проблема общения в психологических исследованиях. Определение общения как психологического явления и процесса.
2. Соотношение понятий: общение и деятельность; общение и коммуникация; общение и отражение.
3. Роль общения в онтогенезе.
4. Филогенез общения и его роль в развитии человека как социального субъекта.
5. Структура общения: компоненты общения, подходы к классификации видов общения.
6. Вербальные средства общения. Речь как основное средство передачи информации в процессе коммуникации.
7. Виды речевой деятельности. Речевые явления /литературный язык, разговорный язык, диалекты, жаргоны/.

8. Невербальные средства общения и их роль в процессе взаимодействия людей друг с другом.

9. Функции общения как особой формы человеческой деятельности.

10. Влияние ролевых позиций на общение. Теория Э.Берна, анализ трансакций в общении.

11. Стадии общения, их психологическая характеристика.

12. Основные закономерности формирования первого впечатления о партнере по общению. Влияние самоподачи на первичное восприятие партнера по общению.

13. Стереотипы восприятия партнера по общению. Ошибки восприятия партнера по общению.

14. Влияние механизма каузальной атрибуции на восприятие партнера по общению.

15. Эмпатия, идентификация и социально-психологическая рефлексия как механизмы восприятия субъектов общения.

16. Взаимопознание партнеров по общению (цели и способы).

17. Коммуникация - стадия обмена знаниями, мыслями и чувствами.

18. Законы взаимовлияния в процессе коммуникации.

19. Авторитет как барьер общения и способы его преодоления.

20. Избегание как барьер общения и способы его преодоления.

21. Фонетический уровень непонимания и способы его преодоления.

22. Семантический уровень непонимания и способы его преодоления.

23. Стилистический уровень непонимания и способы его преодоления.

24. Логический уровень непонимания и способы его преодоления.

25. Социально-психологическая технология ведения диалога. Приемы аргументации.

26. Техники слушания и обратной связи.

27. Формы взаимоотношений и их классификация.

28. Современные подходы к выделению уровней/стилей общения. Специфика протекания стадий общения в зависимости от его уровней и личностных особенностей коммуникаторов.

29. Понятие «коммуникативная компетентность» и «психологическая культура общения».

30. Современные методы формирования психологической культуры общения.

31. Специфика взаимодействия в конфликте.

32. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции

7.6. Темы курсовых работ и рефератов, планы практических занятий.

Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

Темы рефератов

1. Проблема общения в психологических исследованиях
2. Соотношение понятий общение и деятельность.
3. Роль общения в онтогенезе.
4. Речь как основное средство передачи информации в процессе коммуникации.
5. Невербальные средства общения
6. Психологическая характеристика процесса общения.
7. Закономерности формирования первого впечатления о партнере по общению.
8. Ошибки восприятия партнера по общению.
9. Механизмы влияния в процессе коммуникации.
10. Манипуляции в деловом взаимодействии.
11. Барьеры в общении.
12. Убеждающая коммуникация.
13. Влияние гендерных особенностей на эффективность общения.
14. Психологическая культура общения.
15. Стили общения.

16. Социально-психологическая работа по формированию коммуникативной компетентности детей дошкольного возраста (младших школьников, подростков, студентов, менеджеров различного уровня, клиентов с различными проблемами общения и т.п.).
17. Психологические особенности межличностного общения подростков (молодоженов, женщин, мужчин и т.д.)
18. Влияние ролевых позиций на эффективность детско-родительских взаимоотношений.
19. Исследование психолого-социальных факторов влияющих на удовлетворенность взаимоотношениями подростков и их родителей (руководителей и подчиненных, супругов и т.д.)
20. Влияние самопрезентации на успешность прохождения собеседования с работодателем.
21. Влияние самопрезентации на налаживание деловых взаимоотношений в деятельности менеджера продаж, учителя, преподавателя вуза, политика…..
22. Влияние коммуникативной компетентности на особенности общения подростков, профессионалов-коммуникаторов….
23. Психологическое манипулирование в служебных отношениях (межличностных отношениях).
24. Активные методы коррекции проблем детско-родительских (служебных, деловых) отношений.
25. Влияние психологических защит на удовлетворенность межличностными (деловыми) взаимоотношениями.

Планы практических занятий

Занятие 1.Общение и его закономерности.

Вопросы для обсуждения:

1. Функции, средства, структура процесса общения.
2. Коммуникация. Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.
3. Развитие коммуникативных способностей в тренингах.
4. Потребность в общении, аффилиация. Измерение потребности аффилиации.
5. Создание комфортных условий, располагающих к конструктивному общению.
6. Застенчивость и ее причины. Стенфордский опросник застенчивости.

Занятие 2. Социальная перцепция в общении

Вопросы для обсуждения:

1. Механизмы и ошибки формирования первого впечатления.
2. Роль установки в восприятии. Стереотипизация.
3. Самопрезентация как направленное формирование личного образа. Понятие имиджа.
4. Взаимосвязь личности и общения (самооценка, уровень притязаний, реактивная и личностная тревожность, конфликтность, предпочитаемые стили общения и выхода из конфликта, личностные установки, эмоциональность).
5. Механизмы понимания (каузальная атрибуция, интуиция).
6. Механизмы восприятия в длительном общении.

Занятие 3. Общение как коммуникационный процесс

Вопросы для обсуждения:

1. Средства общения:

а) вербальные средства общения; организация и развитие речевой коммуникации. Характеристики речевого высказывания: денотация, коннотация, полисемия, синонимия, барьеры в речевой коммуникации;

б) невербальные средства общения; функции невербальных сообщений, интерпретация невербального поведения. Каналы невербального общения (экстралингвистика, кинесика, такесика). Пространственное расположение в коммуникации.

2. Обратная связь в коммуникации. Техника активного слушания. Стили слушания.

3. Принципы и нормы компетентной коммуникации. Оценка, наблюдение, интерпретация.

Занятие 4. Общение как интерактивный процесс

Вопросы для обсуждения:

1. Структура межличностного общения. Уровни общения. Основные принципы каждого уровня общения.
2. Сценарии и механизмы взаимодействия.
3. Социальные ритуалы. Их функции.
4. Межличностные ритуалы. Ритуалы и этнокультурные особенности общения.
5. Особенности делового общения. Организация деловой беседы, переговоров, совещаний. Проблемы групповой совместимости.
6. Аспекты игрового общения.
7. Феномен личного влияния. Понятие лидерства и его формы.

Занятие 5. Трансактный анализ Э. Берна

Вопросы для обсуждения:

1. Основные понятия трансактного анализа:
   - структурный анализ;
   - функциональный анализ;
   - анализ жизненных сценариев;
   - родительское программирование в жизненном сценарии.

2. Распознавание состояний с помощью поведенческих характеристик. Алгоритм трансактного анализа.

Занятие 6. Особенности затрудненного общения

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие затрудненного общения.
2. Социально-психологические критерии описания личности как субъекта затрудненного общения.
3. Дефицитное общение.
4. Деструктивное общение.
5. Сравнительное описание субъектов затрудненного и незатрудненного общения.
6. Принципы выхода из ситуации затрудненного общения.

Занятие 7. Диагностика системы отношений личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения. Социально-психологические тренинги развития коммуникативных способностей

Вопросы для обсуждения:

1. Цели и задачи СПТ. Основные этапы работы тренинговой группы. Примеры упражнений и их психологический смысл.
2. Методы диагностики системы отношений личности как субъекта затруд-

ненного и незатрудненного общения. («Шкала приятия других» Фейя, «Шкала доброжелательности отношений» Кэмпбелла, «Шкала доверия» Розенберга, «Шкала враждебности» Кука-Медлея, «Шкала манипулятивного отношения» Банта).

Занятие 8. Модели коммуникации в НЛП

Вопросы для обсуждения:

1. Основные понятия НЛП. Позиции успешного общения: гармония, согласованность, гибкость, выбор, открытость и толерантность, ориентированность на результат, позитивное видение мира.
2. Основные положения НЛП.
3. Модели коммуникации. Построение модели мира и процессы фильтрации.
4. Стили взаимодействия или метапрограммы.

5.Этапы успешной коммуникации в НЛП. Источники потенциала эффективности в коммуникации.

6.Упражнения для развития навыков определения модальности. Определение ведущей репрезентативной системы.

8. Методические рекомендации по изучению дисциплины

Методические рекомендации для преподавателей

Материал курса состоит из десяти тем, следующих друг за другом в логической последовательности. В курсе предусмотрена достаточно развернутая самостоятельная работа студентов.

На занятиях по курсу «Психология общения» целесообразно использовать методы активного обучения, которые объединяют формы индивидуального и коллективного освоения учебного материала, использующего фактические данные конкретной проблемы и ее теоретические обобщения. Наиболее эффективными из них являются ситуационные методы: анализ конкретных ситуаций, решение практических задач, деловые игры.

Сущность методов активного обучения заключается в том, что студент получает необходимые ему знания путем изучения и анализа различных источников информации, характеризующих практическую деятельность психолога. При этом студенты проявляют самостоятельную творческую выработку решений повышенной степени мотивации и эмоциональности.

Эффективно сказывается применение на практических занятиях следующих игровых методов: имитационных неигровых – анализ конкретных ситуаций, имитационные упражнения; имитационных игровых методов – деловая игра, разыгрывание ролей.

Применительно к целям обучения следует иметь в виду, что нас интересует продуктивный результат обучения. Поэтому на занятиях необходимо решать следующие дидактические задачи: проверять умение оперировать полученными знаниями, умение применять их при решении практических задач, умение самостоятельно анализировать, обобщать и делать практически значимые выводы, побудить к самоконтролю, самооценке и развитию собственных знаний, реализовать непосредственный переход от получения знаний к их применению в профессиональной деятельности. Формирование умений происходит только в практической деятельности, поэтому при постановке такой задачи необходимо использование упражнений, анализ ситуаций, решения ситуационных задач, деловых игр.

Выбор методов обучения также зависит и от реальных возможностей преподавателя и соответствующих средств обучения.

Развитие познавательного интереса проходит три наиболее общих этапа:

- ситуативный познавательный интерес, возникающий в условиях новизны, неопределенности и т.п.;
- устойчивый интерес к определенному предметному содержанию деятельности;

- включение познавательных интересов в общую направленность личности, в систему ее жизненных целей и планов.

Учитывая специфику учебной дисциплины «психология общения» студентам рекомендуется обратить внимание на следующие методические указания.

1. Студент должен изучить материал, изложенный в учебном пособии «Психология общения».
2. После каждой главы учебное пособие содержит блок самопроверки и литературу, которые следует внимательно проработать.
3. Изучив материал пособия, студент обязан выполнить тестовые задания.

Полученные в ходе изучения данного курса знания, студенты должны применять в ходе прохождения практики с целью повышения собственной коммуникативной компетентности и развития навыков профессионального общения.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Рекомендуется проводить занятия с использованием компьютера и проектора для показа презентаций.

Требования к программному обеспечению, используемому при изучении учебной дисциплины:

Для изучения дисциплины используется лицензионное программное обеспечение, в том числе:

- Microsoft Word 2013 (в составе пакета Microsoft Office Professional 2013),
- Интернет-навигаторы.

10. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:

- устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
- дисплеем Брайля PAC Mate 20;
- принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих:

- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
- акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- передвижными, регулируемыми эргономическими партами СИ-1;
- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

11. Согласование и утверждение рабочей программы дисциплины
Лист согласования рабочей программы дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловое общение» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской федерации № 970 от 12.08.2020 года (зарегистрирован в Минюсте России 25.08.2020 г. № 59449), к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра.

Автор программы - Виноградова М.А., к.пед.наук \
(Ф.И.О.)

_____ _____
Дата Подпись

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры психологии (протокол №9/21 от 26.05.2021 г.)

Зав. кафедрой _____ Виноградова М.А., к.пед.наук
(подпись) (ФИО)

Декан _____ Пресс И.А.
(подпись) (ФИО)

СОГЛАСОВАНО

Проректор по учебной работе _____ Тихон М.Э.
(подпись)
(ФИО)