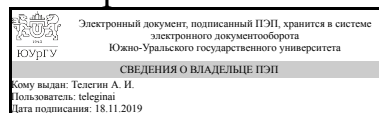


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета
Филиал г. Миасс
Электротехнический



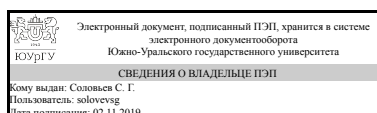
А. И. Телегин

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА к ОП ВО от 26.06.2019 №084-2058

дисциплины ДВ.1.01.02 Психология делового общения
для специальности 24.05.01 Проектирование, производство и эксплуатация ракет и ракетно-космических комплексов
уровень специалист **тип программы** Специалитет
специализация Ракетные транспортные системы
форма обучения очная
кафедра-разработчик Социально-гуманитарные и правовые дисциплины

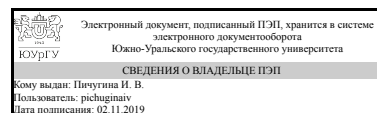
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 24.05.01 Проектирование, производство и эксплуатация ракет и ракетно-космических комплексов, утверждённым приказом Минобрнауки от 01.12.2016 № 1517

Зав.кафедрой разработчика,
д.юрид.н., проф.



С. Г. Соловьев

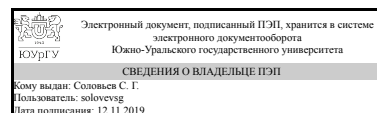
Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент



И. В. Пичугина

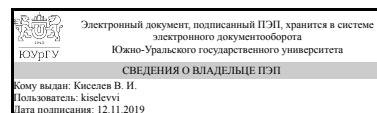
СОГЛАСОВАНО

Декан факультета разработчика
д.юрид.н., проф.



С. Г. Соловьев

Зав.выпускающей кафедрой
Прикладная математика и
ракетодинамика
к.техн.н., доц.



В. И. Киселев

Миасс

1. Цели и задачи дисциплины

Цель изучения курса "Психология делового общения" - овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками эффективного делового общения на уровне современной науки и практического опыта, позволяющими оптимизировать управленческие решения, предупреждать и преодолевать коммуникативные барьеры, кризисные и конфликтные коммуникации профессиональной деятельности и личной жизни, устанавливать и развивать позитивные и надежные контакты в рамках российского и мирового сообщества, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создании благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами. Задачи курса: - достижение понимания студентами общественной значимости коммуникативных технологий в достижении согласия и стабильности на уровне межличностных, межгрупповых и международных отношений; - обучение знаниям теоретических основ, сущности и специфических особенностей технологий делового общения, понятийного аппарата в области коммуникаций; - овладение понятиями "общение" и "деловое общение", структурой, функциями, видами и формами делового общения, способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; - обучение правилам и практическим приемам эффективного делового общения; - обучение знаниям и соблюдению этических норм и принципов делового общения; - обучение пользованию вербальными и невербальными средствами общения, а также распознаванию намерений партнеров, пользующихся этими средствами; - обучение знаниям коммуникативных барьеров и умениям их преодолевать; - обучение знаниям формулы конфликтов и умениям себя вести в любой конфликтной ситуации; - развитие способностей и навыков творческого подхода к разработке стратегии и тактики коммуникационных проектов и программ, выявлению проблемных видов делового общения, анализу и интерпретации тенденций, ведущих к разрушению взаимопонимания, применению адекватных коммуникативных приемов и методов.

Краткое содержание дисциплины

Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Структура делового общения. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения. Деловые переговоры. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя Этика делового общения и этикет в деловом общении. Документационное обеспечение делового общения.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ОК-6 способностью к анализу социально-значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-	Знать:-психологические аспекты социально-экономического развития; - психологические требования к составлению адекватных

<p>политической жизни</p>	<p>прогнозов.</p> <p>Уметь:находить и использовать соответствующую информацию для анализа психологических аспектов развития социально-экономической системы; выявлять проблемы различного характера при анализе конкретных ситуаций; - предлагать эффективные подходы к решению проблем и оценивать ожидаемые результаты.</p> <p>Владеть:- культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения.</p>
<p>ОК-10 способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, демонстрируя уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовностью к поддержанию партнерских отношений, способностью создавать в коллективе отношения сотрудничества, владением методами конструктивного разрешения конфликтных ситуаций</p>	<p>Знать:основные принципы работе в коллективе, команде; методы и средства предупреждения, разрешения и управления конфликтами в организации.</p> <p>Уметь:выстраивать бесконфликтные отношения в коллективе; вести дискуссию и полемику, уважая точки зрения различных оппонентов, вести переговоры в разной социокультурной ситуации.</p> <p>Владеть:навыками эффективной групповой коммуникации, аргументированного изложения собственной точки зрения.</p>
<p>ОК-17 способностью самостоятельно критически оценивать достоинства и недостатки своей профессиональной деятельности и собственной личности, выстраивать перспективную линию саморазвития</p>	<p>Знать:основы своей профессиональной деятельности; основы психологии личности.</p> <p>Уметь:осознавать мотивации к выполнению профессиональной деятельности;</p> <p>Владеть:пониманием социальной значимости своей будущей профессии; планировать основные этапы своей профессиональной деятельности.</p>
<p>ОПК-7 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>Знать:особенности социальных, психологических, этнических, конфессиональных, культурных различий, встречающихся среди членов коллектива; психологические и этические нормы общения с коллегами и партнерами.</p> <p>Уметь:строить межличностные отношения и работать в группе, организовывать внутригрупповое взаимодействие с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий отдельных членов группы, а также с учетом индивидуальных особенностей личности.</p> <p>Владеть:навыками делового общения в профессиональной среде, навыками руководства коллективом: навыками осуществления индивидуального подхода с учетом психологических особенностей личности.</p>
<p>ПК-7 способностью руководить и принимать участие в научно-исследовательских работах</p>	<p>Знать:сущность и содержание научно-исследовательской деятельности; основные исследовательские методы психологии и педагогики.</p> <p>Уметь:анализировать литературные источники</p>

	по проблеме исследования; формулировать концептуальные положения и выводы; применять междисциплинарный подход к проблематике исследования.
	Владеть: методами презентации результатов исследования; навыками научной дискуссии.
ПК-17 готовностью к организационно-управленческой работе с коллективом исполнителей	Знать: особенности процесса организации работы исполнителей; индивидуальные психологические особенности личности.
	Уметь: осуществлять организационно-управленческую работу с учетом психологических особенностей личности.
	Владеть: психологическими методами организации работы исполнителей.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Б.1.03 История	Б.1.04 Философия

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

Дисциплина	Требования
Б.1.03 История	владеть • знаниями о развитии культуры, культурным наследием; комплексом знаний об историческом развитии человеческой цивилизации, закономерностях и особенностях этого развития; • знаниями об основных этапах и важнейших исторических событиях; • знаниями о базовых философских учениях; уметь • оперировать необходимым понятийным аппаратом, разбираться и понимать определения и термины; • сопоставлять отдельные события и факты в их исторической взаимосвязи; • логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

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
Самостоятельная подготовка к практическим занятиям по следующим темам: Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения.	12	12
Написание тематических докладов, рефератов и эссе на проблемные темы: Стили делового общения. Разновидности делового общения. Национально-психологические особенности делового общения. Организация и проведение групповой дискуссии. Этапы деловых переговоров. Индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе. Типы деловых партнеров. Методы ведения переговоров. Американская научная школа переговоров (Р.Фишер, У.Юри) и ее вклад в развитие современных цивилизованных подходов к переговорному процессу. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия. Этика и культура переговорного процесса. Техника публичных выступлений. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Выступление без подготовки. Тренировка мимико-пантомимического сопровождения. Подготовленное выступление. Выработка требований к выступлению. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы. Презентационные умения и навыки. Виды презентаций, психологические приемы, технологии их проведения. Эффективное управление презентацией. Смпрезентация, ее виды.	18	18
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	Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики	12	6	6	0
2	Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения.	8	4	4	0
3	Структура делового общения. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения.	8	4	4	0
4	Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя. Этика делового общения и этикет в деловом общении. Документационное обеспечение делового общения.	4	2	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им.	2
2	1	Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы. Сущность общения.	2
3	1	Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Общение как восприятие, осознание, взаимодействие.	2
4	2	Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология.	2
5	2	Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Невербальные аргументы. Некорректные аргументы. Риторические приемы. Требования к выступлению. Приемы эффективного вербального общения. Цели и задачи невербального общения. Кинесика. Просодика. Экстралингвистика. Такесика. Проксемика.	2
6	3	Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения.	2
7	3	Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения. Деловой разговор и деловая беседа.	2
8	4	Искусство делового общения руководителя с подчиненными: выбор оптимальных решений.	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики. Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы.	2
2	1	Сущность общения. Личность и общество. Цели, содержание и средства общения.	2
3	1	Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки.	2
4	2	Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения.	2
5	2	Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация.	2
6	3	Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового	2

		общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения.	
7	3	Деловой разговор и деловая беседа. Спор, дискуссия, полемика. Собеседование. Мозговой штурм. Круглый стол. Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Национально-психологические типы делового общения.	2
8	4	Этика делового общения: универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности. Этические нормы общения.	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
Самостоятельная подготовка к практическим занятиям по следующим темам: Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения.	ПУМД, осн. лит. 1, главы 2, 3-7; 3, разделы 1-3; 4, с. 3-38; доп. лит. 1, разделы 2-7; ЭУМД, осн. лит., 6, главы 1-5; 7, с. 63-234; 9, с. 5-67.	12
Написание тематических докладов, рефератов и эссе на проблемные темы: Стили делового общения. Разновидности делового общения. Национально-психологические особенности делового общения. Организация и проведение групповой дискуссии. Этапы деловых переговоров. Индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе. Типы деловых партнеров. Методы ведения переговоров. Американская научная школа переговоров (Р.Фишер, У.Юри) и ее вклад в развитие современных цивилизованных подходов к переговорному процессу. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия. Этика и культура	ПУМД осн. лит. 1, главы 2, 3-7; 3, разделы 1-3; 4, с. 3-38; доп. лит. 1, разделы 2-7; ЭУМД, осн. лит., 6, главы 1-5; 7, с. 63-234; 9, с. 5-67.	18

переговорного процесса. Техника публичных выступлений. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Выступление без подготовки. Тренировка мимико-пантомимического сопровождения. Подготовленное выступление. Выработка требований к выступлению. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы. Презентационные умения и навыки. Виды презентаций, психологические приемы, технологии их проведения. Эффективное управление презентацией. Смопрезентация, ее виды.		
Подготовка к зачету	ПУМД осн. лит. 1, главы 2, 3-7; 3, разделы 1-3; 4, с. 3-38; доп. лит. 1, разделы 2-7; ЭУМД, осн. лит., 6, главы 1-5; 7, с. 63-234; 9, с. 5-67.	10

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Групповые дискуссии	Практические занятия и семинары	Дискуссия на тему: «Влияние научно-технического прогресса на психику человека».	4
Деловая или ролевая игра	Практические занятия и семинары	Тема 7: Игра: Производственное совещание. Группа делится на 3 подгруппы. В каждой подгруппе выбираются начальник и подчинённые. В первой подгруппе начальник использует в работе авторитарный метод руководства, во 2-ой - демократический. в 3-ей - попустительский. Задачи: 1. Изучить типы руководства. 2. Определить, при каком типе руководства будут выше результаты работы. 3. Установить, в каком коллективе будет более благоприятный психологический микроклимат.	2

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	Контролируемая компетенция ЗУНЫ	Вид контроля	№№ заданий
--------------	---------------------------------	--------------	------------

разделов дисциплины		(включая текущий)	
Все разделы	ОК-17 способностью самостоятельно критически оценивать достоинства и недостатки своей профессиональной деятельности и собственной личности, выстраивать перспективную линию саморазвития	зачет	вопросы к зачету 1-10
Все разделы	ОПК-7 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Письменный опрос	Перечень вопросов приведен в файле "Вопросы для письменного опроса ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.pdf"
Все разделы	ОК-6 способностью к анализу социально-значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни	зачет	вопросы к зачету 11-13
Все разделы	ОК-10 способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, демонстрируя уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовностью к поддержанию партнерских отношений, способностью создавать в коллективе отношения сотрудничества, владением методами конструктивного разрешения конфликтных ситуаций	зачет	вопросы к зачету 14-18
Все разделы	ОПК-7 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	зачет	вопросы к зачету 19-25
Все разделы	ПК-7 способностью руководить и принимать участие в научно-исследовательских работах	зачет	вопросы к зачету 26-35
Все разделы	ПК-17 готовностью к организационно-управленческой работе с коллективом исполнителей	зачет	вопросы к зачету 36-50
Все разделы	ПК-7 способностью руководить и принимать участие в научно-исследовательских работах	Бонусное задание	Утвержденный перечень мероприятий
Все разделы	ОК-17 способностью самостоятельно критически оценивать достоинства и недостатки своей профессиональной деятельности и собственной личности, выстраивать перспективную линию саморазвития	Эссе	Перечень вопросов приведен в файле " Темы эссе ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.df"

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
--------------	-----------------------------------	---------------------

зачет	Каждый студент устно опрашивается по билету, сформированному из вопросов, выносимых на зачет. Билет содержит два вопроса. 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 вопрос соответствует 5 баллам. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 10.	Зачтено: Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равно 60 %. Не зачтено: 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 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.	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равно 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: -
Эссе	Эссе выполняется студентом в любое время в течении изучения данной дисциплины Тему эссе студент выбирает самостоятельно из списка, приведенного в РПД. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Эссе оценивается в 5 баллов. Общий балл складывается из следующих показателей: Творческий характер работы – 2 балла Логичность и обоснованность выводов - 2 балла. Оформление работы соответствует требованиям - 1 балл. Максимальное количество баллов – 5. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равно 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
зачет	1. Этические механизмы и принципы деловых отношений. 2. Сущность общения.

3. Структура общения (коммуникация, интеракция и перцепция).
 4. Цели, содержание и средства общения.
 5. Стили и виды общения.
 6. Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении.
 7. Коммуникативные барьеры в общении.
 8. Способы вербального воздействия.
 9. Деловая беседа (виды, цели, методы проведения).
 10. Культура речи делового человека.
 11. Манеры ведения разговора.
 12. Понятие о невербальных средствах общения.
 13. Цели и задачи невербального общения.
 14. Природа конфликта и виды конфликтов.
 15. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.
 16. Психологические защитные механизмы личности.
 17. Виды и формы, этапы делового общения.
 18. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров.
 19. Этические нормы делового общения.
 20. Этикет в деятельности делового человека.
 21. Критерии этического уровня деловых отношений.
 22. Невербальные коммуникации в структуре общения.
 23. Правила поведения для конфликтногенных людей.
 24. Стрессовые факторы делового общения.
 25. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий.
 26. Психологические концепции структуры личности.
 27. Этические императивы руководителя в отношениях с подчиненными.
 28. Правила эффективности деловых отношений.
 29. Гармония внутреннего содержания и внешнего облика делового человека.
 30. История этикета и его виды. Специфика делового этикета.
 31. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения.
 32. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы осуществления и восприятия.
 33. Деловая репутация как важная нравственная ценность делового общения.
 34. Стрессы: причины, источники, профилактика.
 35. Психологические типы личности как фактор деловых коммуникаций.
 36. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления.
 37. Правила подготовки и прочтения доклада, проведения деловой беседы.
 38. Практика проведения деловых совещаний.
 39. Отличие совещания от заседания.
 40. Соционические типы в деловом общении.
 41. Правила постановки вопросов и ответов на них для достижения активизации делового общения. Техника активизации слушания.
 42. Отличия дискуссии, спора, полемики
 43. Правила цивилизованной дискуссии.
 44. Сущность референтности и интернальности как качеств делового человека.
 45. Смысл понятий эмпатия, "строуксы", раппорт.
 46. Толерантность, ее значимость в культуре современного делового человека.
 47. Этические основы и тактические приемы конструктивной критики.
 48. Приемы рационального реагирования на критику, снижающие ее "болевого порог".
 49. Современные нормы ведения деловой переписки. Типы деловых писем.
 50. Тип информации, передаваемой только в письменном виде, в отдельных случаях - только от руки.
- Вопросы к зачету ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.pdf

Письменный
опрос

1. Типовые управленческие документы и их характеристика.
2. Общие правила оформления документов.

	<p>3. Особенности поведения деловых партнеров экстравертного и интравертного типа.</p> <p>4. Вербальные средства общения</p> <p>5. Речь и ее значение в развитии личности и общества.</p> <p>6. Виды и функции речи.</p> <p>7. Речевой этикет. Публичная речь.</p> <p>8. Язык как инструмент делового общения. Культура речи современного специалиста.</p> <p>9. Основные правила для говорящего и слушающего.</p> <p>10. Невербальные средства общения.</p> <p>11. Разновидности невербальных средств общения: их понимание и применение на практике.</p> <p>12. Коммуникативные барьеры в общении (непонимания (фонетический, семантический,</p> <p>13. стилистический, логический); индивидуально-психологический;</p> <p>14. информационно-административный; социально-психологический (возрастной,</p> <p>15. межнациональный, профессиональный, половой и т.п.)).</p> <p>16. Причины возникновения коммуникативных барьеров и способы их преодоления.</p> <p>17. Коммуникативные конфликты.</p> <p>18. Разновидности конфликтов, причины и поводы их возникновения.</p> <p>19. Динамика конфликтов и ее диагностика.</p> <p>20. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов.</p> <p>21. Стратегия и тактика поведения в конфликтных ситуациях.</p> <p>22. Типы конфликтных личностей.</p> <p>Вопросы для письменного опроса ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.pdf</p>
Бонусное задание	
Эссе	<p>Темы эссе:</p> <p>1. Стили делового общения.</p> <p>2. Разновидности делового общения.</p> <p>3. Национально-психологические особенности делового общения.</p> <p>4. Организация и проведение групповой дискуссии.</p> <p>5. Этапы деловых переговоров.</p> <p>6. Индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе.</p> <p>7. Типы деловых партнеров.</p> <p>8. Методы ведения переговоров.</p> <p>9. Американская научная школа переговоров (Р.Фишер, У. Юри) и ее вклад в развитие современных цивилизованных подходов к переговорному процессу.</p> <p>10. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.</p> <p>11. Этика и культура переговорного процесса.</p> <p>12. Техника публичных выступлений.</p> <p>13. Подготовка публичного выступления.</p> <p>14. Техника публичного выступления.</p> <p>15. Выступление без подготовки.</p> <p>16. Тренировка мимико-пантомимического сопровождения.</p> <p>17. Подготовленное выступление.</p> <p>18. Выработка требований к выступлению.</p> <p>19. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы.</p> <p>20. Презентационные умения и навыки.</p> <p>21. Виды презентаций, психологические приемы, коммуникативные технологии их проведения.</p> <p>22. Эффективное управление презентацией.</p> <p>23. Самопрезентация, ее виды.</p> <p>Темы эссе ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.pdf</p>

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Психология и педагогика: учебное пособие для вузов /сост. А.А. Радугин; ред. А.А. Радугин, Е.А. Кротов.- М.: Центр, 2002, 2003.- 256 с.- (alma mater)
2. Казанская, Л.А. Психология и педагогика: учеб.пособие / Л.А.Казанская, И.В.Пичугина.- Челябинск: ИЦ ЮУрГУ, 2010.- 126 с
3. Кравченко, А. И. Психология и педагогика [Текст] : учебное пособие / А. И. Кравченко. - М. : Риор, 2016
4. Пичугина, И.В. Психология делового общения: учеб. пособие / И.В.Пичугина.- Челябинск: ИЦ ЮУрГУ, 2013.- 77 с

б) дополнительная литература:

1. Психология и педагогика : учебное пособие / сост. и отв. ред. А. А. Радугин. - М. : Центр, 1997. - 256 с.
2. Пичугина, И.В. Психология делового общения: учеб. пособие / И.В.Пичугина.- Челябинск: ИЦ ЮУрГУ, 2013.- 77 с
3. Столяренко, Л.Д. Основы психологии. 5-е изд. перераб . и доп. (серия «Учебники, учебные пособия».)/ Л.Д. Столяренко. - Ростов н/Д: Феникс, 2010.- 672с

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

1. Журнал «Управление персоналом».

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Казанская, Л. А., Пичугина И.В. Психология и педагогика: учебное пособие
2. Пичугина И.В. Психология делового общения: учебное пособие

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

3. Казанская, Л. А., Пичугина И.В. Психология и педагогика: учебное пособие
4. Пичугина И.В. Психология делового общения: учебное пособие

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Попов, А.Л. Психология. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 288 с.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
2	Основная	Овсянникова, Е.А. Основы	Электронно-	Интернет /

	литература	психологии: учеб. пособие. [Электронный ресурс] / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2015. — 271 с.	библиотечная система издательства Лань	Авторизованный
3	Основная литература	Леонтьева, В.Л. Психология: учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : СПбГПУ, 2015. — 148 с.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
4	Дополнительная литература	Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
5	Дополнительная литература	Руденко, А.М. Психология: учебник. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Ростов-на-Дону : Феникс, 2012. — 556 с.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
6	Основная литература	Казанская, Л.А. Психология и педагогика: учеб. пособие / Л.А.Казанская, И.В.Пичугина.- Челябинск: ИЦ ЮУрГУ, 2010.- 126 с	Учебно-методические материалы кафедры	ЛокальнаяСеть / Авторизованный
7	Дополнительная литература	Пичугина, И.В. Психология делового общения: учеб. пособие / И.В.Пичугина.- Челябинск: ИЦ ЮУрГУ, 2013.- 77 с	Учебно-методические материалы кафедры	ЛокальнаяСеть / Авторизованный

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

1. 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	306 (5)	мультимедийное оборудование
Практические занятия и семинары	306 (5)	мультимедийное оборудование