

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунов Федор Владимирович

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.10.2021 14:00:19

Уникальный программный ключ:

fd935d10451b860e912264c0378f84484521b5605f941387001e29c40011

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»
«УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»**

**Факультет экономики и управления
Кафедра «Социально-гуманитарных дисциплин»**



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

С.С. Скараник

«01» сентября 2020 г.

Рабочая программа дисциплины
Психология делового общения

Направление подготовки
38.03.01 Экономика

Профиль
Бухгалтерский учёт, анализ и аудит

Квалификация выпускника
Бакалавр

Для всех
форм обучения

Симферополь 2020

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	3
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	3
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	4
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	16
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины	16
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	17
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	17
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	17

1. Перечень планируемых по дисциплине результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения ОПОП бакалавриата, обучающийся должен овладеть следующие результаты обучения по дисциплине:

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • методы работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия • методы поиска организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-4	способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> • находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия • способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина Б1.В.03 «Психология делового общения» относится к вариативной части учебного плана ОПОП.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы (ЗЕ), 72 академических часа.

3.1.Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётных единицы 72 часов

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоёмкость дисциплины	72
Контактная работа	40
Аудиторная работа (всего):	36
Лекции	18
Семинары, практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	32
Зачет	4

Для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётных единицы 72 часов

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоёмкость дисциплины	72
Контактная работа	12
Аудиторная работа (всего):	8
Лекции	4
Семинары, практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	60
Зачет	4

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1.Разделы дисциплины и трудоёмкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ п/п	Наименование темы	Всего		Количество часов					
		ОФО	ЗФО	Контактная работа (аудиторная работа)				Внеаудит. работа	
				Лекции		Практические		Самост. работа	
				ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО
1	Предмет, методы и функции дисциплины «Психология делового общения»	8	8	2	1	2		4	7
2	Теоретические основы дисциплины «Психология делового общения»	14	14	4		4	1	6	13
3	Общение как коммуникация. Типология и модели общения	16	16	4	1	4	1	8	14

4	Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения	16	16	4	1	4	1	8	14
5	Деловое общение в рабочей группе	14	14	4	1	4	1	6	12
	Зачет	4	4						
	Всего по дисциплине	72	72	18	4	18	4	32	60

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Предмет, методы и функции дисциплины «Психология делового общения»

Предмет дисциплины «Психология делового общения», ее характер и функции. Межличностное общение партнеров. Их психологическая и нравственная культура как составляющие предмета «Психология делового общения». Соотношение и взаимосвязь «Психологии делового общения» и фундаментальных направлений современной психологии: общей психологии, социальной психологии, психологии личности, когнитивной психологии. «Психология делового общения» и специальные психологические теории: экономическая, правовая, политическая, профессиональная психология, психодиагностика.

Методы «делового общения», классификация и характеристика.

Регулятивная и конституирующая функции дисциплины «Психология делового общения».

Тема 2. Теоретические основы дисциплины «Психология делового общения»

Теоретические предпосылки становления дисциплины «Психология делового общения». Проблемы психологии общения в истории философской, социологической и психологической мысли.

Проблемы индивидуальной и коллективной психики в трудах российских ученых XIX – XX веков.

Проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии.

Концепции личности в современной западной психологии. Модель психической структуры личности в психоанализе З. Фрейда и ее реализация в практике делового общения.

Система личности в аналитической психологии К. Юнга. Коллективное бессознательное; архетипы, архетипические образы, символы – их реализация в практике делового общения. Психологические типы личности в концепции К. Юнга.

Модель личности в гуманистической психологии К. Роджерса. Самоактуализация личности и конгруэнтность в деловом общении.

Теория личностных конструкторов Дж. Келли о когнитивной ориентации деловых партнеров.

Трансактный анализ делового общения Э. Берна. Параллельные, перекрестные и скрытые трансакты.

Концепции личности в отечественной психологии (С.Л. Рубинштейн, А.Н.

Леонтьев, Л.С. Выготский): принцип единства сознания, личности и деятельности в общении. Психологическая структура личности и деловое общение. Способности, темперамент, характер, воля, эмоции, мотивация в межличностном общении партнеров.

Тема 3. Общение как коммуникация. Типология модели общения

Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.).

Типология и модели общения. Коммуникативная сторона делового общения. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.

Вербальная коммуникация. Приемы эффективного слушания делового партнера: внимание, установка, нерефлексивное слушание.

Невербальная коммуникация. Системы невербального общения партнеров.

Тема 4. Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная сторона делового общения

Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Этапы делового общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.

Перцептивная сторона делового общения как процесс восприятия партнерами друг друга. Перцептивные барьеры делового общения. Психологические механизмы восприятия деловых партнеров: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия.

Понятие межличностного восприятия в общении. Пространство межличностного взаимодействия.

Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.

Тема 5. Деловое общение в рабочей группе

Рабочая группа как особый тип социальной группы. Типология рабочих групп. Структура рабочей группы, формальная и неформальная структуры. Референтная группа и ее влияние на общественное мнение рабочей группы. Основные характеристики коллектива, его формирование.

Психологические характеристики рабочей группы. Морально – психологический климат рабочей группы. Лидерство в рабочей группе. Теории и типы лидерства. Стиль лидерства как совокупность средств психологического воздействия на членов рабочей группы. Основные стили лидерства: авторитарный, демократичный, либеральный.

Межличностные отношения в рабочей группе: гармоничные, противоречивые, конфликтные. Конформизм и неконформизм. Психологические механизмы регулирования коллективной деятельности: адаптация, коммуникация, идентификация, интеграция.

4.3. Темы практических занятий

Тема: Теоретические основы дисциплины «Психология делового общения».

Вопрос:

1. Цели, предмет и задачи психологии делового общения.
2. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
3. Постановка проблемы общения в истории философии и культуры.
4. Разработка проблем общения в отечественной психологии.

Тема: Коммуникативные средства общения

Вопрос:

1. Вербальные средства общения. Организация и развитие речевой коммуникации.
2. Характеристики речевого высказывания: денотация, коннотация, полисемия, синонимия, барьеры в речевой коммуникации;
3. Кинестика наука о внешних проявлениях человеческих чувств и эмоций;
4. Экстралингвистический канал невербального общения. Такесика наука о прикосновении в ситуации общения;

Тема: «Взаимодействие в процессе общения»

Основные вопросы:

1. Личное влияние и власть;
2. Понятие лидерства и его формы;
3. Сущность и социальная роль взаимодействия людей;
4. Теория управления впечатлениями (Э. Гофмана)

Тема: «Синтоническая модель общения»

Основные вопросы:

1. Доверие и конгруэнтность. Доверие и самораскрытие. Доверие и эмпатия. Доверие и понимание другого. Доверие и самопознание. Доверие и симпатия. Условия доверительного общения;
2. Калибровка, как навык отслеживать изменения в микро- и макроповедении партнера по общению;
3. Подстройка, как навык согласовывать свое поведение с поведением партнера по общению, для его эффективности;
4. Якорение, как навык вызова эмоционально-физиологических состояний у себя и у партнера по общению с использованием внешних стимулов.

Тема: «Формы воздействия на личность в процессе общения»

Основные вопросы:

1. Классификация методов психологического влияния на личность;
2. Виды и методы убеждения;
3. Общая характеристика понятия внушения. Виды и приемы внушения;
4. Дисциплинарные меры воздействия

Тема: «Психология манипуляции в деловом общении»

Основные вопросы:

1. Трансактный анализ общения. Эго-состояния Я;
2. Манипуляция в общении. Виды и средства манипуляции;
3. Механизмы манипулятивного воздействия;
4. Защита от манипуляций.

Тема: «Психологические аспекты переговорного процесса»

Основные вопросы:

1. Этапы переговорного процесса
2. Техника и тактика ведения переговоров
3. Презентации
4. Ведение делового телефонного разговора

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Тема (разделы)	Содержание заданий, выносимых на СРС	Кол-во часов ОФО	Кол-во часов ЗФО	Учебно-методическое обеспечение
1	Предмет, методы и функции дисциплины «Психология делового общения»	4	7	Учебно – методическое пособие
2	Теоретические основы дисциплины «Психология делового общения»	6	13	Учебно – методическое пособие
3	Общение как коммуникация. Типология и модели общения	8	14	Учебно – методическое пособие
4	Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения	8	14	Учебно – методическое пособие
5	Деловое общение в рабочей группе	6	12	Учебно – методическое пособие

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

Компетенция ОК-5

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
методы работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия Знает, если выполнил 6.2.1(3-8,21,22-38), 6.2.2(1-3,14,23-25), 6.2.3(2,4-6)	работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия Умеет, если выполнил 6.2.1(12,20,32-34,), 6.2.2(4,5-8,15-17,30,36), 6.2.3(7,8)	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия Владеет, если выполнил 6.2.1(35,36), 6.2.2(29), 6.2.3(3)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1(3-8,21,22-38), 6.2.2(1-3,14,23-25), 6.2.3(2,4-6) Умеет, если выполнил 6.2.1(12,20,32-34,), 6.2.2(4,5-8,15-17,30,36), 6.2.3(7,8) Владеет, если выполнил 6.2.1(35,36), 6.2.2(29), 6.2.3(3)		

Компетенция ОК-4

способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
методы поиска организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности 6.2.1(1,2,10,11,16,20,31), 6.2.2(9,10-13,18-22,34,35), 6.2.3(1,11)	находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность 6.2.1(9,17-19,21,30), 6.2.2(26-28, 32,33), 6.2.3(9,10)	способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность 6.2.1(29, 13-15), 6.2.2(31), 6.2.3(12)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1(1,2,10,11,16,20,31), 6.2.2(9,10-13,18-22,34,35), 6.2.3(1,11)		
Умеет, если выполнил 6.2.1(9,17-19,21,30), 6.2.2(26-28, 32,33), 6.2.3(9,10)		
Владеет, если выполнил 6.2.1(29, 13-15), 6.2.2(31), 6.2.3(12)		

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

6.2.1. Вопросы к Зачету

1. Предмет и методы дисциплины «Психология делового общения».
2. Теоретические предпосылки становления дисциплины «Психология делового общения».
3. Социально-психологические основы делового общения.
4. Проблемы индивидуальной и коллективной психики в трудах российских ученых XIX – XX веков.
5. Проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии.
6. Концепции личности в современной психологии.
7. Модель психической структуры личности в психоанализе З. Фрейда.
8. Система личности в аналитической психологии К. Юнга.
9. Психологические типы личности в концепции К. Юнга.
10. Модель личности в гуманистической психологии К. Роджерса.
11. Теория личностных конструкторов Дж. Келли.
12. Трансактный анализ делового общения Э. Берна.
13. Концепции личности в отечественной психологии.
14. Особенности делового общения.
15. Перцептивные барьеры делового общения.
16. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
17. Вербальные средства делового общения.
18. Невербальные средства делового общения.
19. Этапы делового общения.
20. Социально-психологические характеристики рабочей группы.
21. Межличностные отношения в рабочей группе.
22. Проблема лидерства в рабочей группе.
23. Особенности деловых переговоров и их характер.
24. Коммуникативная стратегия деловых переговоров.

25. Планирование деловых переговоров, определение их целей и средств.
26. Психологические аспекты деловых переговоров.
27. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
28. Структура и типология конфликтов.
29. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
30. Социально-психологическая диагностика конфликта.
31. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
32. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
33. Предпосылки формирования этики делового общения.
34. Универсальные этические принципы делового общения.
35. Этика делового общения в организации.
36. Способы повышения нравственного уровня делового общения.

6.2.2. Тестовые задания

1. Коммуникативная сторона общения – это ...

- А) организация взаимодействия между индивидами
- Б) обмен информацией между партнерами
- В) процесс восприятия между партнерами по общению

2. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

- А) намерение участников повлиять друг на друга
- Б) процесс формирования образа другого человека
- В) процесс приобретения индивидуального опыта человека

3. Возникновение тех или иных эффектов восприятия, подразумевает ...

- А) коммуникативная сторона общения
- Б) перцептивная сторона общения
- В) интерактивная сторона общения

4. Составляющими невербального общения являются ...

- А) жесты
- Б) мимика
- В) речь
- Г) пантомимика
- Д) интонация
- Е) темп речи

5. В перцептивную сторону общения входит ...

- А) стереотипизация
- Б) каузальная атрибуция
- В) идентификация
- Г) рефлексия
- Д) все перечисленные механизмы являются частью перцептивной стороны общения

6. В вербальной коммуникации участвует ...

- А) коммуникатор
- Б) реципиент
- В) коммуникатор и реципиент

7. Во время вербальной коммуникации с информацией происходит ...

- А) кодирование

- Б) декодирование
- В) передача
- Г) все перечисленные процессы

8. Примером конкуренции является ...

- А) пересечение нерегулируемого перекрестка 2-мя машинами
- Б) вступительный экзамен в ВУЗ
- В) телевизионная викторина

9. Укажите сторону общения, которая включает в себя построение общей стратегии взаимодействия ...

- А) интерактивная
- Б) коммуникативная
- В) перцептивная

10. Установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов - это ...

- А) деловой этикет
- Б) имидж
- В) переговоры

11. Низкий уровень заботы руководителя о производстве и о людях, где руководитель много делает сам, не делегирует своих функций, не стремится к серьезным достижениям, называется ...

- А) невмешательство
- Б) безответственность
- В) незаинтересованность

12. Высокий уровень заботы о людях, стремление к установлению дружеских отношений, приятной атмосферой, удобного для сотрудников темпа работы, при этом руководителя не особенно интересует, будут ли достигнуты конкретные и устойчивые результаты, называется ...

- А) золотая середина
- Б) команда
- В) теплая компания

13. Стремление руководителя оптимально сочетать интересы дела и интересы персонала, не требовать слишком многого от сотрудников, но и не заниматься попустительством, называется ...

- А) золотая середина
- Б) команда
- В) теплая компания

14. Наиболее предпочтительным типом взаимоотношений в рабочей группе, когда руководитель стремится максимально учитывать интересы производства и интересы коллектива, является ...

- А) команда
- Б) золотая середина
- В) теплая компания

15. Высокий уровень профессиональной зрелости, который предполагает передачу полномочий исполнителю, что означает слабое управление и малую степень эмоциональной поддержки, называется ...

- А) приказание

- Б) делегирование
- В) невмешательство

16. Управленческое действие, которое наиболее оптимально в случае низкого профессионализма, когда исполнитель не готов к самостоятельному выполнению задачи и не хочет брать на себя ответственность, называется ...

- А) приказанием
- Б) делегированием
- В) участием

17. Отношение, которое рекомендуется использовать, когда подчиненные еще не способны, но уже готовы взять на себя ответственность, и здесь особенно важны как руководство, так и поддержка, называется ...

- А) участием
- Б) приказанием
- В) внушением

18. Отношение, которое наиболее эффективно, когда сотрудник уже способен к самостоятельному выполнению задания, и в такой ситуации требуется не столько руководство, сколько психологическая поддержка, совместное обсуждение проблемы и совместное принятие решения, называется ...

- А) приказанием
- Б) делегированием
- В) участием

19. Прежде чем куда-либо позвонить, необходимо продумать ...

- А) время беседы
- Б) цель разговора
- В) интонацию
- Г) содержание речи

20. В начале разговора по телефону прежде всего представляется ...

- А) абонент
- Б) тот, кто звонит
- В) никто

21. Информативными считаются отзывы ...

- А) «Слушаю»
- Б) отзыв учреждения
- В) отзыв структурного подразделения
- Г) «да»

22. Когда Вы позвонили, следует спросить ...

- А) «Кто говорит»?
- Б) «Куда я попал»?
- В) это ... (название учреждения, организации, фамилия хозяев квартиры)?

23. Для регулирования времени разговора необходимо ...

- А) корректировать общение репликами «Вы меня слышите?», «Не могли бы Вы повторить...?»
- Б) поинтересоваться, имеет ли возможность абонент разговаривать с вами или стоит перенести разговор на другое время

В) говорить коротко и ясно

Г) говорить подробно, стремиться передать все содержание задуманного разговора

24. Во время разговора с посетителем звонит телефон Вы ...

А) приносите извинения посетителю и начинаете телефонный разговор

Б) переносите время беседы с посетителем

В) переносите время разговора по телефону

25. Абоненты сотовых телефонов должны соблюдать следующие правила ...

А) отвечать по телефону в любое время и в любом месте

Б) отрегулировать громкость звонка в рабочем помещении, чтобы он был слышен только абоненту

В) отключать телефон в театре, музее и при посещении других учреждений культуры

26. Если Вы столкнулись с телефонным грубияном, следует ...

А) ответить грубостью на грубость

Б) отключить телефон на некоторое время

В) узнать номер телефона грубияна и сделать ответный звонок

Г) написать жалобу на телефонную станцию с требованием отключить телефон хулигана

27. Разговор по телефону, как правило, требует ...

А) открытости для сотрудников

Б) наличия слушателей (на улице, в транспорте, в учреждении)

В) конфиденциальности

28. Поле активной социальной деятельности личности, объективная совокупность материальных и идеологических факторов, с которыми личность непосредственно взаимодействует в процессе общения с другими людьми называется ...

А) социальная структура

Б) стратегия жизни

В) макросреда

Г) микросреда

29. Комплекс разнообразных внешних явлений, стихийно действующих на человека, называется ...

А) микросреда личности

Б) менталитет

В) социальный фактор

Г) общество

30. Обусловленность действий личности совокупностью как биологических (наследуемых), так и социальных (биологически ненаследуемых) факторов называется ...

А) конформизм

Б) детерминация поведения личности

В) стимулы

Г) стратегия жизни

КЛЮЧ с ответами

1	А	11	Б	21	А
2	В	12	Б	22	А
3	Б	13	А	23	Б
4	Б,Г	14	Б	24	В
5	Г	15	В	25	В
6	В	16	А	26	Г
7	В	17	А	27	А
8	А	18	Б	28	В
9	А	19	Б	29	В
10	А	20	Б	30	Б

6.2.3. Темы рефератов

1. Содержание и формы делового общения.
2. Пол, возраст, психологический тип в деловом общении.
3. Способы формирования позитивного первого впечатления.
4. Собеседование при приеме на работу: как подготовиться.
5. Психологические подтексты деловых бумаг.
6. Твой партнер и формы воздействия на него.
7. Общие правила делового этикета.
8. Речевое общение: стратегия поведения и маленькие хитрости.
9. Невербальные знаки: возможность понимания и использования.
10. Мотивация сознания и поведения в деловом общении.
11. Проблема совместимости и деловые конфликты.
12. Психология лидерства.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**а) основная учебная литература:**

1. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>
2. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html>
3. Рамендик Д.М. Психология делового общения.- Москва: Юрайт, 2017.
4. Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Эксакусто. — Электрон. текстовые данные. — Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. — 162 с. — 978-5-9275-1712-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78690.html>

б) дополнительная учебная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/399182>
2. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособ. для СПО/ Н.С. Ефимова. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 200 с.
3. Румянцева, Е. В. Руководство по поиску работы, самопрезентации и развитию карьеры / Е. В. Румянцева. — Москва : Альпина Бизнес Букс, 2008. — 197 с.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

При изучении курса рекомендуется использование поисковых систем сети Интернет:

www.sociology.mephi.ru
www.slovari.yandex.ru
www.wikipedia.org
www.conflictologiy.narod.ru
www.dvo.sut.ru
www.humanities.edu.ru
www.conflictology.ru

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При проведении лекций, лабораторных занятий, самостоятельной работе студентов применяются интерактивные формы проведения занятий с целью погружения студентов в реальную атмосферу профессионального сотрудничества по разрешению проблем, оптимальной выработки навыков и качеств будущего специалиста. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуацию.

В учебном процессе используются интерактивные формы занятий:

1. Творческое задание. Выполнение творческих заданий требуют от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода.
2. Групповое обсуждение. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижения лучшего взаимопонимания и способствует лучшему усвоению изучаемого материала.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины не требуется специальных материально-технических средств (лабораторного оборудования, компьютерных классов и т.п.). Однако во время лекционных занятий, которые проводятся в большой аудитории, использовать проектор для демонстрации слайдов, схем, таблиц и прочего материала.